



GLUTEENITONTA TURVAL- LISESTI

Opas ravintolalle ruoan gluteenittomuuden varmistamiseksi

TE -

Mirva Niskanen

KIJÄ/T:

Laura Siippainen

Koulutusala Matkailu-, ravitsemis- ja talousala	
Koulutusohjelma Hotelli- ja ravintola-alan koulutusohjelma	
Työn tekijä(t) Mirva Niskanen, Laura Siippainen	
Työn nimi Gluteenitonta turvallisesti - Opas ravintolalle ruoan gluteenittomuuden varmistamiseksi	
Päiväys 18.11.2015	Sivumäärä/Liitteet 51/ 9
Ohjaaja(t) Anna-Maria Saarela	
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savonia-ammattikorkeakoulu	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Suomessa ravintola-alan ammattilaisilla on vahva tietämys keliakiasta ja gluteenittomasta ruokavalioista. Muualla Euroopassa keliakia ja gluteeniton ruokavalio eivät ole yhtä tunnettuja käsitteitä. Keliakia sairautena lisääntyy ko-koajan ja gluteenitonta ruokavalioita noudatetaan myös muista terveydellisistä syistä. Gluteenittoman ruokavalion noudattaminen on noussut myös trendiksi. Nousevan kysynnän vuoksi gluteenittomien tuotteiden tarjonta on kasvanut viime vuosina. Opinnäytetyömme aiheena oli laatia opas hotellin ravintolan henkilökunnalle gluteenittoman ruoan turvallisesta valmistuksesta ja tarjoilusta. Opinnäytetyömme on esiselvitys osana Savonia-ammattikorkeakoulun ja muiden Erasmus- yhteistyökumppaneiden yhteistyötä.</p> <p>Opinnäytetyömme koostuu teoriaosuudesta ja oppaasta. Teoriassa halusimme tuoda esille yleistietoa keliakiasta sairautena ja sen hoidosta, koska se kuuluu oleellisesti opinnäytetyömme aiheeseen. Omavalvonta on merkittävässä asemassa gluteenittomia tuotteita käsitellessä koko ruokatuotantoprosessin aikana, koska ristikontaminaatiot vaikuttavat tuoteturvallisuuteen sekä sitä kautta keliakikoiden terveyteen. Yhdeksi aihealueeksi valitsimme palveluprosessin, koska se on yksi keskeisimmistä tekijöistä ravintoloissa asioidessa. Asiakkaan ja ravintolan henkilökunnan välinen vuorovaikutus sekä henkilökunnan ammattitaito korostuu erityisesti, kun kyseessä on erityisruokavalioita noudattava henkilö. Opas sisältää lyhyen teoriaosuuden keliakiasta ja sen hoidosta sekä listan hy- vistä käytänteistä gluteenittomien tuotteiden ja ruokien turvallisesta hankinnasta, varastoinnista, säilytyksestä, valmistuksesta ja tarjoilusta.</p> <p>Toteutimme selvityksen keliakikkoasiakkaan palvelusta hotellien ravintoloissa haastatteleamalla kolmea eri ravintolan esimiestä sekä havainnoimalla kyseisiä ravintoloita. Haastatteluiden tavoitteena oli nähdä käytännössä ravintoloiden toimintamalleja sekä kerätä hyviä käytänteitä gluteenittomien tuotteiden käsittelyyn liittyen. Haastatelimme myös neljää gluteenitonta ruokavalioita noudattavaa henkilöä, koska halusimme tuoda esille myös keliakikoiden kokemuksia ravintolakäynneistä Suomessa ja ulkomailla. Haastatteluista kävi ilmi, että Suomessa yleisesti keliakia ja gluteenittomuus ovat hyvin tunnettuja käsitteitä ja ulkomailla käsitteet ovat tuntemattomampia. Ravintoloilla on hyvin samaiset toimintamallit gluteenittomia tuotteita käsitellessä. Keliakikot osaavat vaatia, että gluteeniton ruoka on samanlaatuista kuin gluteenipitoinen ruoka. Laatuvaatimukset vaikuttavat ravintoloissa tarjottavan ruoan laatuun ja kasvavan kysynnän vuoksi ravintolat valmistavat yhä useammat ruoat jo valmiiksi gluteenittomana.</p> <p>Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö, koska teimme ammatilliseen käyttöön suunnitellun oppaan. Opinnäytetyö sekä opas ovat hyödyllisiä toimeksiantajallemme, koska sen avulla laajennetaan ravintoloiden henkilökunnan tietoisuutta gluteenittomaan ruokavalioon liittyvistä käytänteistä. Laatimaamme opasta voi käyttää myös mikä tahansa muu ravintola Suomessa ja ulkomailla.</p>	
<p>Avainsanat keliaakia, gluteeniton, ruokatuotantoprosessi, omavalvonta</p>	

Field of Study Tourism, Catering and Domestic Services			
Degree Programme Degree Programme in Hotel and Restaurant Management			
Author(s) Mirva Niskanen, Laura Siippainen			
Title of Thesis How to make gluten-free food safely – Guide for restaurants			
Date	18.11.2015	Pages/Appendices	51 / 9
Supervisor(s) Anna-Maria Saarela			
Client Organisation /Partners Savonia University of Applied Sciences			
<p>Abstract</p> <p>In Finland professionals of catering business have strong knowledge about coeliac disease and gluten-free diet. Elsewhere in Europe coeliac disease and gluten-free diet aren't that well-known concepts. Coeliac disease is increasing continuously and gluten-free diet is also observed for other health-based reasons. Gluten-free diet has also become a trend. The selection of gluten-free products has increased in the last few years because of growing demands. The topic of our thesis was to create a guide about how to prepare and serve gluten-free food safely for hotels' restaurant staff. Our thesis was pre account, part of Savonia University of applied sciences and other Erasmuspartners' cooperation.</p> <p>Our thesis comprises of a theory part and a guide. In theory we wanted to bring forward general knowledge about coeliac disease and how to treat it, because it interlinks fundamentally in our thesis subject. When handling gluten-free products, in-house control has a significant position during food production process, because cross contaminations have an effect on product safety and safety of those who have coeliac disease. For one topic we chose service process, because it is one of the most essential factors when you use restaurant services. Interaction between customers and restaurants staff and also staff's expertise stand out when the question is about a person who has special diet. The guide contains a short theory part about coeliac disease and how to treat it and a list about good practical pointers on how to purchase, store, make and serve gluten-free products and foods.</p> <p>We carried out a report interviewing three different restaurant's managers and observed in the same restaurants how they serve food to people who have coeliac disease. The goal from the interviews was to see restaurants operations models in practice and to collect good practical pointers on how to handle gluten-free products. We also interviewed four people who have gluten-free diet, because we also wanted to bring up their experiences from a restaurant visit in Finland and abroad. It turns out from the interviews that in Finland coeliac disease and gluten-free diet are well-known concepts and abroad those concepts aren't that well-known. Restaurants had very similar operation models of how to handle gluten-free products. People with coeliac disease know to demand the same quality gluten-free food as gluten bearing food is. Quality requirements affect the quality of food which is served in restaurants and because of the increasing demand restaurants are preparing more and more food straight gluten-free.</p> <p>Our thesis is a functional thesis, because we made a guide for professional use. Thesis and guide are helpful for our client organization, because with the guide's help they can increase the restaurants staff knowledge about practical pointers related to gluten-free diet. The guide can also be used in any other restaurant in Finland and abroad.</p>			
<p>Keywords coeliac disease, gluten-free, food production process, in-house control</p>			

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	5
2	KELIAAKIKKO RAVINTOLAN ASIAKKAANA	6
2.1	Gluteeniton ruokavalio	6
2.2	Gluteenittoman tuotteen merkki	8
2.3	Omavalvonta	10
2.4	Kontaminaatoriskit tuotantoprosessin aikana	13
3	GLUTEENITTOMAN RUOAN TUOTANTOPROSESSI	16
3.1	Suunnittelu	17
3.2	Toteutus	18
3.3	Seuranta	18
4	PALVELUPROSESSI RAVINTOLASSA	19
5	TYÖN TOTEUTUSTAVAT	21
5.1	Toiminnallinen opinnäytetyö	21
5.2	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä	21
6	SELVITYS KELIAAKIKKOASIAKKAAN PALVELUSTA HOTELLIEN RAVINTOLOISSA	23
6.1	Ravintoloiden toimintamallit	23
6.2	Yhteenveto ravintoloiden esimiesten haastatteluista	31
6.3	Gluteenitonta ruokavaliota noudattavien kokemuksia	33
6.4	Yhteenveto gluteenitonta ruokavaliota noudattavien haastatteluista	36
7	OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	37
8	YHTEENVETO JA POHDINTA	38
	LÄHTEET	40

LIITE 1: HAASTATTELULOMAKE RAVINTOLOIDEN ESIMIEHILLE

LIITE 2: HAASTATTELULOMAKE GLUTEENITONTA RUOKAVALIOTA NOUDATTAVALLE

LIITE 3: OPAS RAVINTOLALLE RUOAN GLUTEENITTOMUUDEN VARMISTAMISEKSI

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aiheena on laatia opas hotellin ravintolan henkilökunnalle gluteenittoman ruoan turvallisesta valmistuksesta ja tarjoilusta. Tavoitteenamme on selvittää hyvät käytänteet gluteenittoman ruoan käsittelyssä suomalaisissa ravintoloissa sekä gluteenitonta ruokavaliota noudattavien henkilöiden kokemuksia ravintoloista Suomessa ja ulkomailla. Opinnäytetyömme on esiselvitys osana Savonia-ammattikorkeakoulun ja muiden Erasmus- yhteistyökumppaneiden yhteistyötä.

Savonia-ammattikorkeakoulu on mukana useissa kansainvälisissä vaihto-ohjelmissa ja yhteistyöprojekteissa. Heillä on noin 160 yhteistyökumppania 30 maassa eri puolilla maailmaa. Yksi keskeisimmistä henkilöstö- ja opiskelijavaihtokanavista on Erasmus. Se on Euroopan Unionin suurin vaihto- ja yhteistyöohjelma korkeakouluille. Erasmus tukee yksilöiden liikkuvuuden lisäksi pitkäkestoisia hankkeita. (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015.)

Keliakia on sairaus jonka aiheuttaa gluteenia sisältävät viljat, joita ovat vehnä, ohra ja ruis. Gluteeni vahingoittaa keliakikon suolen limakalvoa ja nukkarakennetta. Sairauden ainoa hoitokeino on gluteeniton ruokavalio. Keliakikoiden määrä kasvaa kokoajan, mikä lisää gluteenittomien tuotteiden kysyntää. Gluteenitonta ruokavaliota noudatetaan myös muista terveydellisistä syistä tai kokeilumielessä. Lisäksi gluteenittomuus on noussut maailmalla trendiksi. (Yliopiston apteekki 2015.) Suomalaisilla ravintola-alan ammattilaisilla on vahva tietämys keliakiasta ja gluteenittomasta ruokavaliosta. Muualla Euroopassa tietotaito gluteenittoman ruokavalion suhteen vaihtelee ja osalla ravintoloista on epävarmuutta siitä, miten gluteenitomia tuotteita käsitellään asianmukaisesti.

Tämä toiminnallinen opinnäytetyö koostuu teoriaosuudesta, kvalitatiivisesta eli laadullisesta tutkimuksesta sekä kokoamastamme oppaasta. Teoriaosuudessa käsittelemme keliakiaa sairautena, gluteenitonta ruokavaliota, omavalvontaa, ravintolan palveluprosessia sekä gluteenittoman ruoan tuotantoprosessia. Selvitys keliakikkoasiakkaan palvelusta hotellien ravintoloissa tehdään haastattelemalla eri ravintoloiden esimiehiä, havainnoimalla ravintoloita sekä haastattelemalla gluteenitonta ruokavaliota noudattavia henkilöitä.

Opinnäytetyötämme voidaan käyttää toimeksiantajamme lisäksi myös muissa ravintoloissa Suomessa ja ulkomailla. Työstämme ravintolat voivat saada uusia ideoita omiin toimintamalleihinsa gluteenittomien tuotteiden ja ruokien turvallisesta hankinnasta, varastoinnista, säilytyksestä, valmistuksesta ja tarjoilusta. Lisäksi ravintolat pääsevät näkemään gluteenitonta ruokavaliota noudattavien kokemuksia ravintolakäynneistä kotimaassa ja ulkomailla.

”Kansainvälisyys on osa ammattikorkeakoulun toimintaa, ja sen myötä Savonialla on merkittävä rooli alueen ja elinkeinoelämän kansainvälistymisen ja kansainvälisen osaamisen vahvistajana.” (Savonia-ammattikorkeakoulu 2015).

2 KELIAAKIKKO RAVINTOLAN ASIAKKAANA

Keliakia on elinikäinen sairaus, jonka ainoa hoitokeino on tarkka gluteeniton ruokavalio. Keliakiaa aiheuttavat valkuaisainetta eli gluteenia sisältävät viljat, joita ovat vehnä, ohra ja ruis. (Keliakialiitto ry 2015a.) Gluteeni vaurioittaa keliakikon ohutsuolen limakalvoa sekä nukkarakennetta. Gluteenitonta ruokavaliota noudattamalla keliakiaa sairastavan suolinukka parantuu. Suolinukka on täysin parantunut noin yhdessä vuodessa. (Mäki, Collin, Kekkonen, Visakorpi ja Vuoristo 2006, 18–23.) Keliakian syntyperästä ei ole tietoa, mutta siihen sairastuminen vaatii perinnöllisen alttiuden sekä gluteenin. Sairaus voi ilmentyä iästä riippumatta, mutta nykyisin keliakia diagnosoidaan vasta aikuisena. Keliakia voidaan todeta ohutsuolesta otettavan näytteen avulla. Diagnoosin jälkeen voidaan aloittaa ruokavaliohoito. (Keliakialiitto ry 2015a.) Ihokeliakiassa koepala otetaan terveeltä iholta (Keliakialiitto ry 2011a).

Keliakian yleisin oire on vatsavaivat, kuten vatsakipu, oksentelu, pahoinvointi, ruokahaluttomuus, ilmavaivat, suoliston kouristukset, vatsan turvotus ja ripuli (Keliakialiitto ry 2015a). Sairaus voi ilmetä myös suoliston ulkopuolisina oireina, joita ovat mm. ihokeliakia, kiillevauriot hampaissa, suun limakalvojen muutokset sekä keskushermosto- ja niveloireet. Ihokelian hoidossa voidaan aluksi tarvita lääkehoitoa. Ihokeliakia ilmentyy polvien, kyynärpäiden, hartioiden, hiuspohjan ja pakaroiden ihollla rakkuloina, punoittavina läiskinä ja kutisevana ihottumana. Muita oireita ovat anemia, väsymys, masennus sekä lapsilla kasvun hidastuminen. Naisilla hoitamaton keliakia voi aiheuttaa toistuvia keskenmenoja sekä vaikuttaa puberteetin viivästymiseen, lapsettomuuteen tai menopausiin aikaistumiseen. (Keliakialiitto ry 2011a.)

Suomessa keliakikoita on 37 000, joiden lisäksi 75 000 ihmistä sairastaa tautia tietämättään. Keliakia sairautena lisääntyy koko ajan ja tämä kasvattaa gluteenittomien tuotteiden kysyntää. (Keliakialiitto ry 2015b.) Lisäksi viime vuosina gluteenittoman ruokavalion noudattaminen on noussut trendiksi. Moni noudattaa sitä lääketieteellisin syin tai kokeilumielessä. Sillä haetaan helpotusta esimerkiksi vatsavaivoihin, turvotukseen tai nivelkipuihin. Gluteenittomien tuotteiden tunnettavuus ja tarjonta ravintoloissa, kahviloissa ja kaupoissa ovat kysynnän lisääntyessä kasvaneet. (Yliopiston apteekki 2015.)

2.1 Gluteeniton ruokavalio

Keliakian ainoa hoitokeino on gluteeniton ruokavalio. Gluteeniton ruokavalio aloitetaan vasta diagnoosin jälkeen, joka perustuu ohutsuolesta otettuun koepalaan. Mikäli gluteeniton ruokavalio aloitetaan ennen koepalan ottamista ja suolinukka on alkanut jo parantumaan, taudin diagnoosi voi jäädä epäselväksi. Kun gluteeniton ruokavalio aloitetaan, ravinnosta pitää poistaa elintarvikkeet, jotka sisältävät vehnää, ruista ja ohraa (Taulukko 1). Korvaavina tuotteina keliakikko voi käyttää gluteenittomia viljoja, joita ovat tattari, hirssi, riisi, maissi ja kaura (Taulukko 2). (Mäki ym. 2006, 81–82.) Myös tärkkelysvalmisteet, jotka ovat tehty vehnästä, rukiista ja ohrasta ovat gluteenittomia. Suoma-

laistutkimuksen mukaan keliakiaa ja ihokeliakiaa sairastavalle kaura ei aiheuta oireita. Osa kaura-tuotteista saattaa sisältää vehnäkontaminaatiota, mutta suomalainen kaura on turvallista. (Aro, Mutanen ja Uusitupa 2012, 427–428.)

Gluteenittomaan ruokavalioon tottuminen vie aikaa ja osalla keliakiaan sairastuneilla voi olla aluksi tarpeellista noudattaa vähälaktoosista tai laktoositonta ruokavaliota, koska suolinukan madaltuminen voi aiheuttaa laktoosi-intoleranssin. Suolinukan parantuessa myös laktoosin sietokyky yleensä normalisoituu. Gluteenittomaan ruokavalioon siirtyminen voi olla haastavaa, koska alussa viljatuotteiden käyttö voi vähentyä. Gluteenittomien viljatuotteiden käyttö ruokavaliossa on tärkeää, koska ne ovat kuidun sekä useiden B-ryhmän vitamiinien ja raudan lähteitä. (Mäki ym. 2006, 82.)

KIELLETYT RUOKA-AINEET KELIAAKIKOILLE	
Elintarvikeryhmä:	Kielletyt
Viljavalmisteet	Vehnästä, rukiista ja ohraa tehty leivät, jauhot, hiutaleet, suurimot, leseet Valmiit jauhoseokset Vehnää, ruista, ohraa tai spelttiä sisältävät tuotteet Pastat, riisiseokset (kuten riisi-ohra, riisi-ruis) Puuro- ja vellijauheet Korppu- ja blinijauhot Couscous, bulgur Ohratärkkelys Talkkunajauhot, maltaat
Peruna, vihannekset ja juurekset	Vehnää, ruista ja ohraa sisältävät valmisruoat ja puolivalmisteet (esim. suurusteissa)
Maito	Vohvelia sisältävät jäätelöt Mysliä sisältävät jogurtit
Marjat ja hedelmät	Vehnää, ruista ja ohraa sisältävät jälkiruoat ja leivonnaiset (esim. marjapuurot, piirakat ja kakut)
Liha, kana, kala, muna ja makkara	Korppujauhoja sisältävät valmisruoat (esim. pyörykät ja murekkeet) Korppujauhoilla leivitetty puolivalmisteet (esim. kalapaukit) Kastikkeet, jotka saostettu gluteenia sisältävillä jauhoilla Säilykkeet, joissa gluteenia sisältäviä jauhoja Ryyni- ja mustamakkara
Juomat	Olut, kotikalja, pilsneri ja sahti
Muut	Valmisruoat, joissa gluteenia sisältäviä viljoja Makeiset ja suklaa, jotka sisältävät keksiä tai lakritsia, jotkin toffeet ja salmiakit Liemikuutiot, jotka sisältävät gluteenia Mallasuute Maustekastikkeet, jotka sisältävät gluteenia Mämmi

Taulukko 1 Keliakiaruokavaliossa kielletyt ruoka-aineet (Immonen, Laaksonen, Lattu, Raunasalo, Sinisalo ja Välimäki 2010, 28).

SALLITUT RUOKA-AINEET KELIAAKIKOILLE	
Elintarvikeryhmä:	Sallitut
Viljavalmistet	Kaurasta, riisistä, maissista ja hirssistä tehdyt jauhot, suurimot ja leseet Saago-, tapioka-, amarantti- ja kvinoatuotteet Maissi- ja perunatärkkelys, gluteenittomat kastikesuurusteet, arrowjuurijauhe Gluteenittomat ja luontaisesti gluteenittomat jauhoseokset Gluteeniton korppujauho, gluteenittomat talkkunat Gluteenittomat pastat Maissihiutaleet, riisimurot, gluteenittomat myslit Gluteenittomat leivonnaiset ja leivät Kuituvalmistet: mm. omenan-, pellavan- ja sokerijuurikkaankuitu
Peruna, vihannekset ja juurekset	Sellaisenaan, useimmat valmisruoat ja puolivalmistet
Maito	Sellaisenaan, mutta laktoosi-intoleranssissa käytetään vähälaktoosisia tai laktoosittomia tuotteita
Marjat ja hedelmät	Sellaisenaan, useimmat valmistet
Liha, kana, kala, muna ja makkara	Sellaisenaan, useimmat leikkeleet ja makkarat
Juomat	Useimmat mehut ja virvoitusjuomat Gluteeniton olut
Muut	Gluteenittomat liemikuutiot Gluteeniton lakritsi, marmeladi, monet suklaat ja makeiset Gluteeniton ketsuppi ja sinappi Soija-kastike

Taulukko 2 Keliakiaruokavaliossa sallitut ruoka-aineet (Immonen ym. 2010, 28).

2.2 Gluteenittoman tuotteen merkki

Keliakialiitto on perustanut gluteenittomien tuotteiden merkijärjestelmän vuonna 2003. Käyttöoikeudet merkille on myönnetty ensimmäisen kerran vuonna 2004. Toukokuussa 2015 merkin käyttöoikeuden on saanut yli 250 gluteenitonta tuotetta. Merkki voidaan myöntää tuotteille, jotka täyttävät gluteenittoman tuotemerkin myöntämisperusteet. Se voidaan myöntää gluteenittomille erityisruokavaliovalmistetuille ja osittain myös tavallisille elintarvikkeille. (Keliakialiitto ry 2015c.)

Tuotteiden pakkausmerkintöjen tulkitseminen on aikaa vievää ja vaatii paljon tietoa ja perehtymistä. Gluteenittoman tuotteen merkki helpottaa keliakikkojen ja heidän lähipiirinsä sekä ravitsemisalan ammattihenkilöstön arkea (Kuva 1). Gluteeniton merkki kertoo, että tuote sopii gluteenittomaan ruokavalioon. (Keliakialiitto ry 2015d.) Markkinoilla on olemassa paljon gluteenittomia tuotteita, joita ei ole merkitty gluteenittoman tuotteen merkillä. Ne ovat silti turvallisia keliakikoille. Pakkausmerkinä tulee kuitenkin tarkistaa aina huolellisesti, koska osa tuotteista saattaa sisältää gluteenipitoista viljaa, vaikka tuotteen nimessä sitä ei mainita. (Keliakialiitto ry 2015e.)

Gluteenittoman tuotteen merkki voidaan myöntää eri tuoteryhmille:

- Tuoteryhmä 1: Gluteenittomat erityisruokavaliovalmisteet.
- Tuoteryhmä 2: Tavanomaiset elintarvikkeet, joissa ei ole käytetty gluteenipitoista viljaa. Tuotteilla tulee olla rinnakkaistuote, joka sisältää gluteenia.
- Tuoteryhmä 3: Ns. tavanomaiset elintarvikkeet, joissa on käytetty gluteenipitoisia viljoja. Lopputuotteen gluteenipitoisuus saa olla enintään 20mg/kg (Taulukko 3). (Keliakialiitto ry 2015e.)

Merkintä	Raja-arvo glut. mg/ kg	Ainesosat
"Gluteeniton"	20 mg	<ul style="list-style-type: none"> - Voi sisältää gluteenittomia viljoja ym. gluteenittomia ainesosia - Voi sisältää prosessoitua vehnätärkkelystä - Voi sisältää gluteenitonta kauraa
"Erittäin vähägluteeninen"	100 mg	<ul style="list-style-type: none"> - Sisältää prosessoitua vehnätärkkelystä - Voi sisältää gluteenittomia viljoja ym. gluteenittomia ainesosia - Voi sisältää gluteenitonta kauraa

Taulukko 3 Erityisruokavalisteita koskeva EU-asetus elintarvikkeista, jotka on tarkoitettu keliakikoille (EU-SÄÄDÖS N:o 41/2009).

Merkin voi saada käyttöönsä hakemalla tuotteelle merkin käyttöoikeutta. Merkin saaminen edellyttää, että tuote on myöntämisperusteiden mukainen. Käyttöoikeus voidaan myöntää vain Suomessa toimivien valmistajien, tuottajien, valmistuttajien, maahantuojien ja pakkaajien gluteenittomille tuotteille. Käyttöoikeus on voimassa kaksi kalenterivuotta kerrallaan. Merkin saaminen edellyttää toiminnanharjoittajalta toimivaa ja tuotekohtaista omavalvontasuunnitelmaa. Tuotteesta täytyy olla myös gluteenianalyysitodistus sekä pakkausmerkintöjen on oltava laillisia. (Keliakialiitto ry 2015e.)

Gluteenittoman tuotteen merkille on määritelty graafiset ohjeet (Kuva 1). Perussymboli on oltava pakkauksen etupuolessa oikeassa yläkulmassa. Pakkauksen takapuolelle valmistaja- tai valmistuttajatietojen läheisyyteen sijoitetaan symboli, jonka alla on maatunnus, yrityskohtainen tunnus ja kumulatiivinen tuotenumero. Symbolin yhteyteen merkitään KAURA tai OATS -sana, mikäli tuote sisältää kauraa. Erittäin vähägluteeniset merkitään 100-numerolla symbolin alle. Gluteenitonta kauraa sisältävät erittäin vähägluteeniset tuotteet merkitään 100/KAURA tai 100/OATS merkinnöillä. Merkin väriellä ei ole merkitystä. (Keliakialiitto ry 2012.)



Kuva 1 Gluteenittoman tuotteen merkki (Keliakialiitto ry 2012).

2.3 Omavalvonta

Omavalvonta on elintarvikealan yrittäjän järjestelmä, jolla varmistetaan turvallinen elintarvikkeiden tuottaminen elintarvikemääräyksissä asetettujen vaatimusten mukaisesti. Omavalvonnan periaatteena on laadukkaan elintarvikehygienian aikaansaaminen ja sen ylläpito. Elintarvikkeiden turvallisuus, terveellisyys ja puhtaus alkutuotannosta kulutukseen asti varmistetaan noudattamalla elintarvikehygieniää, oikeita tuotantotapoja sekä lainsäädäntöä. Elintarvikeyrittäjän on laadittava kirjallinen omavalvontasuunnitelma, jota tulee noudattaa vaatimusten toteuttamiseksi. Hyvä omavalvontasuunnitelma luo edellytykset turvalliselle elintarvikehygienialle sekä auttaa perehdyttämään työntekijöitä oikeanlaisiin toimintatapoihin. (Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry 2013, 8.)

Omavalvontasuunnitelmassa tulee määritellä:

- Toiminnassa esiintyvät riskikohdat ja vaaratilanteet
- Vaaratilanteiden valvontamenetelmät
- Toimenpiderajat riskikohtien valvonnassa
- Miten menetellään, jos toimenpiderajat ylitetään
- Omavalvontasuunnitelman toimivuuden varmistaminen

Elintarvikeyrittäjän on kirjattava ylös omavalvonnan tulokset sekä virheiden korjaamiseksi tehdyt toimenpiteet. Aineistoa on säilytettävä vähintään vuosi. (Mäki ym. 2006, 139.)

Omavalvontaa noudattaen voidaan tarjota turvallisesti gluteenitonta ruokaa. Omavalvonta on erittäin tärkeää gluteenittomien tuotteiden käsittelyssä, sillä mahdolliset gluteenikontaminaatiot vaikuttavat

tuoteturvallisuuteen ja keliakikoiden terveyteen. (Mäki ym. 2006, 139.) Pienetkin gluteenijäämät voivat aiheuttaa vaurioita keliakikon suolen limakalvolle (Keliakialiitto ry 2011a).

HACCP

Euroopan unionin elintarvikehygieniasetuksen N:o 853/2004 mukaan elintarvikeyrityksen on tunnistettava elintarviketurvallisuuden kriittiset kohdat soveltamalla HACCP-periaatetta. HACCP eli hazard analysis critical control points tarkoittaa riskien arviointia ja kriittisten valvontapisteiden määrittelyä. HACCP-järjestelmällä pyritään ennaltaehkäisemään elintarvikkeen käsittelyyn liittyviä riskejä, joita ovat mikrobiologiset, kemialliset ja fysikaaliset riskit. Järjestelmä on sovellettavissa koko elintarvikkeen käsittelyketjuun eli elintarvikkeen alkutuotantoon, teolliseen tuotantoon, elintarvikkeiden kuljetukseen, varastointiin, kaupanpitoon, tarjoiluun ja ruoanvalmistukseen. (Matkailu- ja ravintolapalvelut MaRa ry 2013, 8.)

HACCP-omavalvonnalla on seitsemän periaatetta:

Periaate 1: Vaarojen arviointi

Vaara on terveyshaittaa aiheuttava biologinen, fysikaalinen tai kemiallinen tekijä tai elintarvikkeen tila. Vaarojen arviointi on tehtävä perusteellisesti, jotta tunnistetaan kaikki mahdolliset vaarat elintarviketuotannon eri vaiheissa. Vaarojen vakavuus ja esiintymisen todennäköisyys täytyy arvioida, jotta voidaan määritellä ennaltaehkäisevät toimenpiteet. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 10.)

Periaate 2: Kriittisten hallintapisteiden määrittäminen

Kriittiset hallintapisteet määritellään tuotteen turvallisuuden takaamiseksi. Kriittinen hallintapiste voi olla mikä tahansa vaihe elintarvikkeen tuotannossa tai valmistuksessa. Hallintapisteitä ovat tuotantoprosessin kohdat, joita voidaan valvoa vaaran poistamiseksi tai sen esiintymistodennäköisyyden minimoimiseksi. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 11.)

Periaate 3: Kriittisten rajojen määrittäminen

Kriittisille hallintapisteille asetetaan tavoitteet ja poikkeamarajat. Näitä noudattamalla varmistetaan kriittisen valvontapisteen hallinta. Kriittisten rajojen täytyy olla perusteltavissa ja mitattavissa lainsäädännön, viranomaisohjeiden, kirjallisuuden, asiantuntijoiden näkemysten tai testaustulosten mukaan. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 12.)

Periaate 4: Kriittisten hallintapisteiden seurantakäytäntöjen laatiminen

Kriittisten hallintapisteiden seurannassa kuvataan seurannan kohde, -menetelmä, -tiheys ja -suorittaja sekä se, kenelle ilmoitetaan poikkeamista. Tällä varmistetaan, että kriittiset pisteet ovat hallinnassa. Seurannasta kirjataan ylös päivämäärä, kellonaika, tuotteen tunnistetiedot, seurannan tulos ja mahdolliset poikkeamat. Jos kriittisissä pisteissä esiintyy poikkeamia, seurannan suorittajan on ilmoitettava siitä henkilölle, joka vastaa korjaavien toimenpiteiden suorittamisesta. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 12–13.)

Periaate 5: Korjaavien toimenpiteiden määrittäminen

Poikkeamien esiintyessä ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin. Jokaiselle kriittiselle hallintapisteelle on määriteltävä korjaava toimenpide. HACCP-järjestelmä toimii hyvin, kun kriittiset hallintapisteet ja kriittiset rajat on valittu oikein. Näin tarvetta korjattaviin toimenpiteisiin on erittäin harvoin. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 13–14.)

Periaate 6 Todentamiskäytäntöjen laatiminen ja HACCP-ohjelman validointi

HACCP-järjestelmän toimivuuden varmistamiseksi sovitaan todentamiskäytännöt. Todentamisella varmistetaan, että seuranta, korjaavat toimenpiteet ja niiden kirjaaminen tapahtuu HACCP-ohjelman mukaan. Jokaiselle kriittiselle hallintapisteelle on määriteltävä omat todentamiskäytännöt. Nämä sisältävät täydentäviä tutkimuksia ja selvityksiä. Todentamiskäytäntöjen lisäksi on kuvattava todennettavat asiat, todentamismenetelmät, todentamistiheys ja toimenpiteet. Toimenpiteisiin ryhdytään, jos todentamisessa käy ilmi puutteita seurannassa tai korjaavissa toimenpiteissä. Todentamisen suorittamiseen nimetään todentaja, joka on usein esimiesasemassa. Lisäksi on laadittava selkeät asiakirjat, joista on helppo arvioida HACCP-ohjelman toimivuutta. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 14–15.)

HACCP-ohjelman validoinnilla eli varmistamisella arvioidaan, onko ohjelma laadittu oikein, toteutetaanko ohjelmaa ja pystytäänkö toteuttamalla takaamaan tuotteiden turvallisuus. Validoinnilla tarkastetaan HACCP-ohjelman toimivuus. (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 16.)

Periaate 7: HACCP-asiakirjat ja tallenteet

HACCP-järjestelmää varten laaditaan kirjanpito, johon kuuluvat järjestelmään liittyvät toiminnot ja menettelyt, validointitoiminnot ja niihin liittyvät tulokset ja tehdyt korjaavat toimenpiteet (Elintarviketurvallisuusvirasto Evira 2008, 17).

2.4 Kontaminaatoriskit tuotantoprosessin aikana

Omavalvontasuunnitelmassa on otettava huomioon gluteenikontaminaatoriskit ja sekoittumisvaarat tuotantoprosessin eri vaiheissa (Taulukko 4). Kaikkien tuotantoprosessiin osallistuvien on sitouduttava noudattamaan omavalvontasuunnitelmaa ja heillä on oltava riittävät tiedot keliakiasta, gluteenista ja gluteenittomasta ruokavaliosta. (Mäki ym. 2006, 139.)



Taulukko 4 Gluteenikontaminaation riskit tuotantoprosessin eri vaiheissa (Mäki ym. 2006, 140).

Alkutuotanto

Suuri vastuu keliaakikolle soveltuvien viljojen gluteenittomuudesta on viljelijällä. Viljelijän on huolehdittava, että viljan kasvuvaiheessa pellolla ei saa kasvaa gluteenipitoisia viljoja. Gluteenittomille viljoille olisi hyvä olla omat sadonkorjuun välineet. Välineiden puhdistamisen tärkeys korostuu niiden

ollessa yhteisiä kaikille viljoille. Myös kuivausvaiheessa ja varastoinnissa täytyy olla tarkka, ettei kontaminaatiota synny. (Mäki ym. 2006, 140.)

Mylly

Myllyyn tuotavat gluteenittomat raaka-aineet tulee hankkia luotettavilta tavarantoimittajilta. Vastaanottotarkastuksessa varmistetaan tuotteiden gluteenittomuus todistuksin, tarkastuksin ja tarpeen mukaan analyysien. Mikäli myllyssä jauhetaan gluteenia sisältäviä viljoja, saattaa jauhatuskoneeseen jäädä jäämiä gluteenista. Gluteenipitoista jauhopölyä voi kulkeutua ilman tai työntekijöiden välityksellä gluteenittomiin tuotteisiin. Gluteenittomille tuotteille on oltava oma valmistuslinja. Jos jauhamiseen käytetään samoja laitteita gluteenipitoisten viljojen kanssa, tulee laitteiden puhdistamiseen kiinnittää erityisesti huomiota. Gluteenittomien jauhoseosten teossa on varmistettava kaikkien raaka-aineiden gluteenittomuus. Gluteenittomat jauhoseokset säilytetään erillisessä varastossa tai selkeästi merkityllä alueella. Pakkausten on oltava tiiviitä ja tarkasti merkittyjä. (Mäki ym. 2006, 140–141.)

Raaka-aineiden hankinta ja varastointi

Gluteenittomia raaka-aineita hankittaessa on käytettävä luotettavia tavarantoimittajia. Vastaanottotarkastuksissa tavarantoimittajalta on pyydettävä todistus raaka-aineiden gluteenittomuudesta. (Mäki ym. 2006, 141.) Tuotteiden saapuessa on tarkistettava, että gluteenittomissa tuotteissa on asianmukaiset pakkausmerkinnät sekä pakkaukset ovat ehjiä (Keliakialiitto ry 2011b). Gluteenittomien raaka-aineiden säilytys tapahtuu erillisessä varastossa tai selkeästi merkityllä alueella alkuperäispakkauksissa tai kannellisissa säilytysastioissa. Mikäli pakkaus rikkoontuu tai tuote joudutaan siirtämään alkuperäispakkauksesta, on huolehdittava, että pakkausmerkinnät ovat kuitenkin saatavilla. (Mäki ym. 2006, 141.)

Valmistus

Elintarvikkeiden sopivuus keliaakikolle on varmistettava omavalvontasuunnitelman avulla. Ruoanvalmistuksessa on käytettävä vakioituja ruokaohjeita. Jos ruokaohjeesta joudutaan poikkeamaan, on siitä ilmoitettava muulle henkilökunnalle. Uudet ja tilapäiset työntekijät tulee perehdyttää gluteenittomaan ruoanvalmistukseen. Pakkausmerkinnöistä on tarkistettava tuotteen ainesosien soveltuvuus keliaakikolle, koska tutunkin tuotteen tuoteseloste saattaa muuttua. (Keliakialiitto ry 2011b.)

Gluteenittomien tuotteiden valmistukseen tarvitaan omat tilat ja työvälineet. Mikäli tähän ei ole mahdollisuutta, on oltava tarkka pintojen ja välineiden puhtaudesta. Gluteenittomat tuotteet on hyvä valmistaa ennen gluteenipitoisten tuotteiden valmistusta, jotta vältetään kontaminaatioilta. Usein gluteenittomat tuotteet valmistetaan samassa tiloissa gluteenipitoisten tuotteiden kanssa, jolloin kontaminaatoriski on suuri. Jauhopöly kulkeutuu helposti pintojen, ilman tai työntekijöiden vaattei-

den ja käsien välityksellä. (Mäki ym. 2006, 141.) On tärkeää huolehtia henkilökohtaisesta hygieniasta kiinnittämällä huomiota käsihygieniaan sekä vaihtamalla puhtaat vaatteet ennen gluteenittomien tuotteiden valmistuksen aloittamista (Keliakialiitto ry 2011b).

Gluteenittomia tuotteita valmistettaessa on otettava huomioon esimerkiksi uunipeltien ja uunien puhtaus. Leipossa ei saa käyttää samaa mitta-astiaa ensin vehnäjauhoihin ja sen jälkeen sokeriin, koska sokeri kontaminoituu. (Mäki ym. 2006, 144.) Gluteenittomat ja tavanomaiset tuotteet tulee paistaa eri aikaan uunissa, koska gluteenipitoista jauhopölyä saattaa kulkeutua gluteenittomiin tuotteisiin. Ne tulee myös jäähdyttää erillään toisistaan. Ranskanperunat tulee paistaa eri rasvassa kuin vehnää sisältävät paneroidut tuotteet. (Keliakialiitto ry 2011b.)

Säilytys ja pakkaaminen

Gluteenittomien tuotteiden säilytys tapahtuu niin, ettei kontaminaatio- tai sekoittumisvaaraa ole. Tuotteet tulee merkitä hyvin ja säilyttää omissa suljetuissa astioissa tai pakkauksissa. Koko henkilökunnalla on oltava tietous gluteenittomista tuotteista, jotta he osaavat informoida asiakkaita. (Mäki ym. 2006, 142.)

Kuljetus ja varastointi

Gluteenittomien tuotteiden kuljetuksessa ja varastoinnissa on otettava huomioon pakkausten huolellinen sulkeminen sekä kuljetuslaatikoiden puhtaus, ettei kontaminaatiota synny. Tuotteet täytyy merkitä huolellisesti ja oikein. (Mäki ym. 2006, 142.)

Myynti ja tarjoilu

Gluteenittomat tuotteet tulee merkitä selkeästi tarjoilutilanteessa. Esillelaitto järjestetään siten, etteivät ne pääse sekoittumaan gluteenipitoisiin tuotteisiin. Gluteenittomat tuotteet laitetaan esille omissa tarjoiluastioissa ja niille varataan omat ottimet. Henkilökunnan täytyy osata kertoa, mitkä tarjolla olevat tuotteet sopivat keliaakikolle. Tarjoilun yhteydessä gluteenittomille leiville on varattava oma leivänpaahdin ja leviterasia tai annosrasva kontaminaation välttämiseksi. (Mäki ym. 2006, 142–144.) Gluteeniton leipä on hyvä laittaa esille esimerkiksi linjaston ylätasolle tai sivupöydälle. Gluteenittomat tuotteet on merkittävä noutopöytään siten, että merkinnöistä selviää käytetyt raaka-aineet ja ruokalajien nimet. Tuotteet merkitään G-merkinnällä. (Keliakialiitto ry 2011c.)

3 GLUTEENITTOMAN RUOAN TUOTANTOPROSESSI

Ruokatuotanto on toimintojen ketju, joka sisältää ammattikeittiön ruoanvalmistuksen suunnitteluun, toteutukseen ja seurantaan liittyvät prosessit (Taulukko 5). Prosessin päätavoitteena on tarjota asiakkaille tasokkaita ravitsemispalveluja. Ruokatuotantoprosessi koostuu useista eri osaprosesseista. Prosessit liittyvät toisiinsa ja voivat tapahtua samanaikaisesti. (Saarela, Hyvönen, Määttä ja von Wright 2010, 344–346.)

RUOKATUOTANTOPROSESSI JA SEN OSAPROSESSEJA	
SUUNNITTELU	Suunnitteluprosessi: Tuotannon kokonaissuunnittelu ja tavoitteet Tuotekehitys Ruokalistan ja reseptiikan suunnittelu Töiden suunnittelu Ruokaturvallisuus Resurssien suunnittelu Hinnoittelu Markkinointi
TOTEUTUS	Hankintaprosessi: Hankintojen suunnittelu Kilpailutus ja ostosopimukset Tilausjärjestelmä ja tilaukset Tavarantoimitus ja vastaanotto ja varastointi Valmistusprosessi: Esikäsittely Esivalmistus (säilytys) Valmistus Tarjoilu (tai jäähdytys) Säilytys Kuumennus ja tarjoilu
SEURANTA	Seuranta- ja laskutusprosessi

Taulukko 5 Ruokatuotantoprosessi ja sen osaprosesseja (Saarela ym. 2010, 346).

3.1 Suunnittelu

Ruokatuotantoa suunnitellessa tulee ottaa huomioon laatu ja kannattavuus. Huolellisella suunnittelulla vähennetään ruokatuotannon mahdollisia ongelmia. Suunnittelua tehdään kaikissa ruokatuotantoprosessin eri vaiheissa, koska esimerkiksi ravintolan asiakasmäärät saattavat muuttua ja raaka-ainetoimituksissa voi olla ongelmia. Asiakkaiden toiveiden täyttämiseksi ravintolalla tulee olla käytössä tarpeeksi raaka-aineita, tiloja, välineitä, laitteita ja henkilökuntaa. Nämä kaikki vaikuttavat ravintolan kustannuksiin, joita esimies seuraa. (Saarela ym. 2010, 347.)

Ruokalistan suunnittelussa tulee ottaa huomioon yrityksen liikeidea, asiakkaat, gastronomiset tekijät, ravintolan tilat ja laitteet, henkilökunta, raaka-aineet, sesongit, trendit, ravitsemus, erityisruokavaliot, ruokalistan toimivuus, taloudelliset tekijät, kestävä kehitys, tarjoiluajankohta ja hinta. (Saarela ym. 2010, 347.)

Ravintolat suunnittelevat vakioidut reseptit, joita kutsutaan annoskorteiksi. Annoskorteista selviää:

- Ruokalaji
- Annoskoko
- Annosmäärä
- Raaka-aineet ja niiden määrä
- Mittayksiköt
- Valmistusohje
- Tarvittavat välineet ja laitteet
- Kypsennykseen käytettävä aika ja lämpötila
- Esillelaitto, koristeet, lisäkkeet
- Raaka-ainehinta
- Myyntihinta ja – kate

Annoskortteja käytetään apuna annoksien ja menujen kustannusten seurannassa, valmistusmäärän ja myyntihinnan suunnittelussa, raaka-aineiden hankinnassa, ruoanvalmistuksessa sekä laadun ylläpitämisessä. Reseptiikalla varmistetaan myös ruoan tasalaatuisuus kaikille asiakkaille. (Saarela ym. 347–348). Esimerkiksi hyvin tehdyt annoskortit ovat henkilökunnan apuna, esimerkiksi tarkastettaessa nähdään onko ruoka keliaakikolle sopiva.

Keittiössä työskentelyn on oltava omavalvontasuunnitelman mukaista ja ruoanvalmistukseen on käytettävä hygieenisia ja turvallisia raaka-aineita. Raaka-aineet tulee säilyttää, käsitellä ja kypsentää oikeaoppisesti. Tällä varmistetaan ruoan turvallisuus. Työskentelytilat ja välineet tulee pitää puhtaana kontaminaatioiden välttämiseksi. Puhtaus ja henkilökohtainen hygienia kuuluu jokaiselle työntekijälle. (Saarela ym. 2010, 349–350.) Esimerkiksi vastuullisella työskentelyllä taataan, että gluteenipitoiset ja gluteenittomat raaka-aineet eivät sekoitu keskenään.

3.2 Toteutus

Ruokatuotannon toteuttaminen aloitetaan kilpailuttamalla tavarantoimittajat ja tekemällä ostosopimukset. Toteuttamisessa käytetään erillaisia tietojärjestelmiä. Tavarantoimitukset yritetään järjestää säästämällä kuljetuskustannuksia ja työaikaa. (Saarela ym. 2010, 351.)

Raaka-aineiden ostamisessa on huomioitava:

- Hinta
- Laatu
- Raaka-aineiden jalostusaste
- Pakkauskoot
- Soveltuvuus keittiön tuotantoon
- Mahdollinen lämpösäilytyskestävyys
- Ravitsemukselliset ominaisuudet
- Kestäväkehitys

Raaka-aineita hankittaessa käytetään apuna ruokaohjeita. Jo varastossa olevat tuotteet ja varastointi on huomioitava hankintavaiheessa. Tilatuille raaka-aineille tehdään vastaanotettaessa tarkastus, jonka avulla arvioidaan onko tuotteet oikeat. Raaka-aineista tarkastetaan myös laatu, määrä ja lämpötilat. (Saarela ym. 2010, 351.) Esimerkiksi kun kyseessä on gluteenittomat tuotteet, on kaikissa ruokatuotannon toteutuksen vaiheissa oltava erityisen huolellinen.

Ruoanvalmistusprosessiin sisältyy raaka-aineiden esikäsittely, esivalmistus, kylmien ja lämpimien ruokien valmistus, kypsentyminen, säilytys ja tarjoilu (Saarela ym. 2010, 351). Esikäsittely ja esivalmistus ovat välttämättömiä buffet-ruokailussa, koska ruoat on saatava nopeasti esille ja vaihdettua tarpeen tullen. Raaka-aineiden laatua, säilytysaikoja ja päiväysmerkintöjä on tarkkailtava valmistusprosessin aikana omavalvontavaatimusten mukaisesti. (Saarela ym. 2010, 355.) Esimerkiksi ruoanvalmistus, leivonta, säilytys ja tarjoilu tulee järjestää niin, etteivät gluteenipitoiset ja gluteenittomat tuotteet pääse sekoittumaan keskenään. Gluteenittomat ruoat kannattaa valmistaa ennen muiden ruokien valmistusta, omilla välineillä, pöytien ja pintojen ollessa puhtaina. Näin ristikontaminaation riski on vähäisin.

3.3 Seuranta

Ruokatuotantoprosessia seurataan keräämällä tietoa eripituisilta ajanjaksoilta ruokatuotantoprosessin onnistumiseen, käytettyihin tuotantopanoksiin (työtunnit, ostetut ja käytetyt raaka-aineet, muut kustannukset, hävikin määrä) ja tuotettuun tulokseen liittyen. Tietoja voidaan hyödyntää ruokatuotannon toteutuksessa sekä toteutuksen ja ruokatuotevalikoimien suunnittelussa. Ruokatuotantoprosessin onnistumista voidaan mitata asiakaspalautteilla, tuotannon turvallisuudella, myynnillä ja menekkiin liittyvillä tilastotiedoilla. Näillä tiedoilla voidaan arvioida, mitkä tuotteet säilytetään tarjonnassa ja mitkä poistetaan. (Taskinen 2007, 47–48.)

4 PALVELUPROSESSI RAVINTOLASSA

Palvelun laadun lähtökohtana ovat asiakkaan odotukset. Kun asiakkaan kokemukset vastaavat odotuksia, palvelun laatu koetaan hyvänä. Jos kokemus ylittää asiakkaan odotukset, palvelun laatu on erinomaista. Asiakkaan palvelukokemus voidaan jakaa tekniseen ja toiminnalliseen osaan:

Tekninen laatu liittyy kaikkeen, minkä asiakas kohtaa asioidessaan yrityksessä. Näitä ovat esimerkiksi siisteys, opasteet, kalusteet sekä koko palveluympäristö ja sen toimivuus. Tekninen laatu käsittää koneet ja laitteet, toimintaympäristön sekä työntekijöiden asiantuntemuksen.

Toiminnallisella laadulla tarkoitetaan palvelutapahtumia, yrityksen ilmapiiriä sekä vuorovaikutusta henkilöstön ja muiden asiakkaiden välillä. Työntekijöiden asiakaspalvelutaidot, itsetunto, ammattitaito, käyttäytyminen, innostuneisuus ja aktiivisuus vaikuttavat toiminnalliseen laatuun. Muiden asiakkaiden käyttäytymisellä on myös vaikutusta laatuun. (Pakkanen, Korkeamäki ja Kiiras 2009, 47–48.)

Toimivalla palvelukokonaisuudella tuotetaan parhaillaan elämyksiä ja ylitetään asiakkaiden odotuksia. Asiakkaan kokemaan laatuun vaikuttavat kaikki, mitä käynnin aikana tapahtuu. (Pakkanen ym. 2009, 47–48.) Esimerkiksi tuotteen ollessa hyvä, mutta palvelutapahtumassa ja vuorovaikutuksessa olisi parantamisen varaa, ei asiakas ole täysin tyytyväinen. Toisaalta, jos tuotteessa on puutteita, mutta asiakaspalvelu ylittää asiakkaan odotukset, voi lopputuloksena olla tyytyväinen asiakas. (Eräsalonen 2011, 17–18.)

Esimerkiksi ravintolaan mennessä keliakikolla on odotukset, että koko henkilökunnalla on tietoisuus erityisruokavalioista ja ravintola tarjoaa gluteenittomia tuotteita. Gluteenittomat tuotteet tulisi olla merkittynä seisovassa pöydässä selkeästi sekä gluteenittomat leivät erillään gluteenipitoisista tuotteista. Merkinnät helpottavat keliakikon asiointia ravintolassa. Jos henkilökunta on ottanut huomioon keliakikon tarpeet, jää asiakkaalle myönteinen kuva ravintolasta. Toisaalta, jos gluteenittomat tuotteet ovat merkitty huonosti tai henkilökunta ei ole tietoinen gluteenittomasta tarjonnasta, jää asiakkaalle epämiellyttävä kokemus ravintolasta. Henkilökunnan välinen kommunikointi on erityisen tärkeässä asemassa gluteenittoman ruoan valmistuksessa. Keittiön poiketessa reseptiikasta tulee tieto myös välittää salin henkilökunnalle. Esimerkiksi, jos ruskean kastikkeen suurustamiseen on yleensä käytetty maissitärkkelystä, mutta jostain syystä suurustamiseen käytetäänkin vehnä jauhoja, se ei ole enää gluteenitonta.

Palvelu tuotetaan vuorovaikutuksessa, johon myös asiakas osallistuu. Palvelu on aineetonta toimintaa ja sitä on vaikea mitata. Palvelua on kaikki, mitä tehdään asiakkaan hyväksi joko välittömästi tai välillisesti. Asiakaspalvelijan on oltava aidosti kiinnostunut asiakkaasta ja palveltava jokaista yksilöiden toiveiden mukaisesti. (Pakkanen ym. 2009, 9-10.)

Palvelun ominaisuudet

Palvelutapahtuma on asiakkaan auttamista ja hänen tarpeidensa täyttämistä. Asiakas käyttää yrityksen palveluita täyttääkseen tarpeensa: ruokaa nälkäänsä tai huoneen yöpymiseen. Jotta tuote saadaan asiakkaan käytettäväksi, tarvitaan palvelua. Tämä viimeistelee koko palvelutapahtuman. Palvelu on tuntemus, josta ei jää mitään aineellista. Tällä tarkoitetaan palvelun aineettomuutta. Asiakaspalvelun toimintaa edustavat asiakkaan tervehtiminen, hymyily, kiitos ja työsuoritukset palvelutapahtuman aikana. Asiakkaan poistuessa ravintolasta on koko palvelutapahtuma kulutettu. Jos palvelu on ollut huonoa, sitä on vaikea korjata jälkikäteen. Asiakas on lähes poikkeuksetta myös itse tekijänä palvelutapahtumassa. Ravintolan ollessa tyhjiillään, ei myöskään palvelua tarvita. Asiakkaat tuntevat palvelutapahtuman eri tavoin, koska heillä on erilaisia odotuksia palvelun suhteen. Tähän vaikuttaa myös aikaisemmat kokemukset, kuten palvelun nopeus, jonka sama asiakas voi kokea eri tavoin eri tilanteessa. (Eräsalo 2011, 12–13.)

Palvelu on vuorovaikutusta

Palvelu on vuorovaikutusta asiakkaan ja asiakaspalvelijan välillä. Kasvokkain tapahtuva palvelu on ihmissuhdetyötä. Asiakaspalvelijan persoona sekä kyky ja halu toimia asiakaspalvelutilanteessa ovat tärkeimpiä työvälineitä asiakkaan kohtaamisessa. Asiakaspalvelijan on tunnistettava omat toimintatapansa ja ajattelumallinsa, jotta voi kehittää niitä halutulla tavalla. Tuotteiden ja palveluiden tuntemus on tärkeää ja asiakaspalvelijan täytyy olla oman palvelualansa asiantuntija. Oma rooli palvelutapahtumassa on sisäistettävä, jotta asiakaspalvelija pystyy toimimaan ammattimaisesti. Asiakas on yrityksen vieras ja tässä tilanteessa asiakaspalvelija edustaa yritystä. Asiakaspalvelijan on osoitettava arvostusta asiakasta kohtaan, jotta hän tuntee olonsa halutuksi ja tervetulleeksi. Tyytyväinen asiakas haluaa käyttää yrityksen palveluita jatkossakin. (Eräsalo 2011, 14.)

Asiakaspalvelutyössä on hyvä huomioida, että keliaakikko tarvitsee tietoja tuotteista terveytensä vuoksi (Jokinen, Kekkonen ja Voitiola 2002). Esimerkiksi tarjoilijan tulee olla asiantunteva ja aidosti kiinnostunut keliaakikon tarpeista. Näin palvelutapahtuma toimii ja asiakkaan odotukset täyttyvät.

5 TYÖN TOTEUTUSTAVAT

Opinnäytetyömme on toiminnallinen opinnäytetyö. Selvitys keliaakikkoasiakkaan palvelusta hotellien ravintoloissa tehtiin kvalitatiivista eli laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen. Selvitykseen kuului kaksi eri haastattelua. Hotellien ravintoloiden esimiesten haastattelut toteutimme teemahaastatteluina ja gluteenitonta ruokavaliota noudattavien haastattelut sähköpostihaastatteluina.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja sen raportointi tutkimusviestinnän menetelmiä käyttäen. Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on opastaminen, toiminnan järjestäminen tai järjeistämisen ammatillisessa mielessä. Se voi olla ammatilliseen käyttöön suunniteltu ohje, ohjeistus, opastus tai tapahtuman toteuttaminen. Esimerkiksi turvallisuusohjeistus, perehdyttämispas, ympäristöohjelma, messujen, kokouksen tai konferenssin järjestäminen. Toiminnallisen opinnäytetyön toteutustapa valitaan kohderyhmän mukaan. Toteutustapoina voi olla ammattialan mukaan esimerkiksi kirja, kansio, vihko, opas, cd-levy, portfolio, kotisivut, näyttely tai tapahtuma. (Vilkka ja Airaksinen 2003, 9.)

Toiminnallisella opinnäytetyöllä on suositeltavaa olla toimeksiantaja. Toimeksiannettu opinnäytetyöprosessi voi auttaa opinnäytetyön tekijää työllistymään, verkostoitumaan, näyttämään ammattiosaamistaan laajemmin sekä kehittymään ammatillisesti. Tekijä pystyy opinnäytetyön aiheen valinnalla syventämään tietojansa ja taitojaan itseään kiinnostavasta aiheesta sekä ylläpitämään ja luomaan uusia suhteita työelämään. (Vilkka ym. 2003, 16.)

5.2 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä

Kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä pyritään ymmärtämään tutkittavaa asiaa kokonaisvaltaisesti. Tutkimukseen osallistuvien kohdehenkilöiden määrä on yleensä melko pieni. Laadulliseen tutkimukseen voidaan kerätä aineistoa monella eri tavalla. Yleensä tutkimusaineistoa kerätään haastatteluilla kuten henkilökohtaisilla haastatteluilla, sähköpostihaastatteluilla tai puhelinhaastatteluilla. Tutkimushaastattelumuotoina voidaan käyttää lomakehaastattelua, teemahaastattelua ja avointa haastattelua. Laadullisen tutkimusmenetelmän tutkimusaineistoksi sopivat myös esimerkiksi esineet, kuva- ja tekstiaineistot, kirjoitelmat, sanoma-, aikakausi-, ja ammattilehdet ja mainokset. Haastatteluiden tukena voidaan käyttää havainnoivaa tutkimusmenetelmää. (Vilkka 2015, 122–124.)

Keräsimme opinnäytetyöhömme tutkimusaineistoa teemahaastatteluilla, sähköpostihaastatteluilla ja havainnoimalla. Teemahaastatteluissa käydään läpi ennalta suunniteltuja teemoja vapaassa puhumisjärjestyksessä. Teemahaastattelut sijoittuvat muodollisesti lomakehaastattelujen ja avointen haastattelujen väliin. Siinä ei ole tarkkoja yksityiskohtaisia valmiiksi muotoiltuja kysymyksiä kuten lomakehaastattelussa, mutta se on järjestelmällisempi kuin avoin haastattelu. Haastattelijan tulee perehtyä ennalta tarkasti aihepiiriin sekä tuntea haastateltavien tilanne. Haastateltaviksi tulee valita sellaisia henkilöitä, joilla oletetaan olevan paras tietämys tutkittavasta aiheesta. (Vilkka 2015, 122–

124.) Teemahaastattelussa aineiston laatu ja se, miten hyvin se vastaa opinnäytetyön sisällöllisiin tavoitteisiin ja kohderyhmän tarpeisiin on tärkeämpää kuin aineiston määrä (Vilkka ym. 2003, 64). Haastattelut eivät etene aina tietyn kaavan mukaisesti, joten haastattelut voidaan analysoida esimerkiksi teemoittain. Teemahaastatteluissa vastaamisen vapaus on haastateltavilla, joten ennakoon suunnitellut teemat saattavat muuttua haastattelun aikana. Myös uusia teemoja saattaa ilmetä. (Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka 2006.) Sähköpostihaastattelu on helppo tapa kerätä tietoa asiantuntijoilta eri puolelta Suomea. Se on vaivaton niin haastateltavalle kuin haastattelijalle. (Tampereen teknillinen yliopisto 2015.)

Arkielämässä tapahtuva havainnointi on tieteellisen havainnoinnin perusta, mutta ne eivät ole kelvollisia tieteellisen tutkimuksen havainnoinniksi. Tieteellinen havainnointi on järjestelmällisempi, kriittisempi ja suunnitellumpi kuin arkipäiväinen havainnointi. Tieteellisen tutkimuksen keskeiset käsitteet ovat havainto, havainnointi ja havainnollistaminen. Havainnot ovat tutkimuskohteita ja havainnointi tarkoittaa aineiston keräämistä ja uusien havaintojen tuottamista. Havainnollistaminen on tapa tuoda uusi tieto toisten tietoisuuteen ja arvioitavaksi. (Vilkka 2006.) Havainnoinnin avulla saadaan tietoa, vastaavatko ihmisten puheet heidän todellista toimintaansa. Havainnointia voidaan käyttää joko itsenäisesti tai haastattelun lisänä. Sen avulla saadaan välitöntä ja suoraa tietoa ihmisten ja yritysten toiminnasta ja käyttäytymisestä luonnollisessa ympäristössä. (Saaranen-Kauppinen ym. 2006.)

6 SELVITYS KELIAAKIKKOASIAKKAAN PALVELUSTA HOTELLIEN RAVINTOLOISSA

Toteutimme selvityksen keliaakikkoasiakkaan palvelusta haastattelemalla kolmea eri hotellin ravintolan esimiestä sekä neljää gluteenitonta ruokavaliota noudattavaa henkilöä. Esimiesten haastatteluiden yhteydessä havainnoimme ravintoloiden toimintatapoja gluteenittomien tuotteiden käsittelystä.

Tiedustelimme sähköpostitse mahdollisia haastateltavia. Lähetimme sähköpostia viiteen kuopiolaiseen ravintolaan, joista kolmesta saimme vastauksen. Vastauksien perusteella päädyimme haastattelemaan Hotelli Rantasipi Atlaksen yhteydessä toimivan Grillsson Steakhouse & Bar – ravintolan vuoropäällikkö Teemu Kotiniemeä, Original Sokos Hotel Puijonsarven yhteydessä toimivan Frasmannin ravintolapäällikkö Tanja Vornasta sekä keittiömestari Jari Korhosta ja Kylpylähotelli Rauhalahden Sofia C:n keittiömestari Marko Tertsusta. Lähetimme haastateltaville haastattelurungon, jotta he pystyivät halutessaan tutustumaan etukäteen käsiteltäviin aiheisiin (Liite 1). Haastattelussa oli seitsemän eri teemaa: työntekijöiden perehdytys, omavalvonta, raaka-aineiden hankinta ja varastointi, valmistus, tarjoilu ja esillelaitto, palvelun laatu sekä vinkkejä hyvistä toimintatavoista. Haastatteluiden keskeisenä tavoitteena oli kerätä lisätietoa eri ravintoloiden gluteenittoman ruoan valmistukseen ja tarjoiluun liittyvistä hyvistä käytänteistä ravintola-alan ammattilaisilta.

Gluteenitonta ruokavaliota noudattavia henkilöitä lähdimme hakemaan omasta tuttavapiiristämme. Haastateltavia löytyi neljä ja lähetimme heille haastattelukysymykset sähköpostitse (Liite 2). Haastattelun tarkoituksena oli selvittää kokemuksia ravintolassa asioimisesta kotimaassa ja ulkomailla keliaakikon näkökulmasta. Halusimme tietää, miten erityisruokavalio vaikuttaa matkustamiseen sekä miten asiantuntevaa palvelua he ovat saaneet. Haastattelun tulokset esitetään anonymisti.

6.1 Ravintoloiden toimintamallit

HotelliRantasipiAtlas – GrillssonSteakhouse& Bar

Grillsson Steakhouse & Bar kuvaa liikeideaansa verkkosivuillaan:

"Elämännälkään tarvitaan kunnon evästä. Grillssonissa voit herkutella ensiluokkaisista raaka-aineista taidolla valmistetuilla pihveillä. Tahdomme sinun viihtyvän ravintolamme ajattomassa, rennossa ja kodikkaassa tunnelmassa. Anna seikkailijan sydämesi sykkiä elävän tulen loimussa ja ota Grillsson olohuoneeksesi." (Restel Oy 2015.)

Ravintolan vuoropäällikkö Teemu Kotiniemi kertoi, että ravintolassa ei sinänsä perehdytetä uusia työntekijöitään erityisruokavalioiden valmistukseen. Uusilta työntekijöiltä kysytään, miten tuoreessa muistissa esimerkiksi gluteenittomien tuotteiden valmistus ja käsittely on ja sen perusteella opastetaan tarvittaessa. Kotiniemen mukaan ravintola-alan koulutuksen käyneiden täytyisi jo osata nämä asiat. Omavalvontasuunnitelmassa ei ole erikseen huomioitu gluteenittomuutta, koska sitä ei vaadita.

Ravintola kuuluu Restel-ketjuun, joten kaikki gluteenittomat tuotteet tilataan Keskolta. Vastaanotto-tarkastuksessa ei tule varsinaista todistusta tuotteiden gluteenittomuudesta, koska Kesko hankkii tuotteet alihankkijoilta. Ravintolan tulee noudattaa ketjun määräyksiä ja tehdä tilaukset niiden mukaisesti. Kotiniemi kertoi, että gluteenittomat tuotteet tulevat pääasiassa pakastettuina yksittäispakauksina, joista löytyy pakkausselosteet (Kuva 2). Kaikkien muidenkin gluteenittomien tuotteiden pakkausselosteet ovat henkilökunnan saatavilla, esimerkiksi puurojen ja myslien.

Vastaanotettaessa pakkaukset tarkastetaan silmämääräisesti. Valmiiksi rikkoutunut pakkaus heitetään pois, mutta näitä tapauksia tulee todella harvoin. Jos tuotepakkaus rikkoontuu ravintolan henkilökunnan käytössä, tuote voidaan esimerkiksi vakumoida. Ravintola säilyttää gluteenittomat pakasteet omalla hyllyllä pakastimessa ja kuiva-aineet kuten puurot ja myslit kuiva-ainevarastossa omalla hyllyllä. Haastattelun lomassa kävimme havainnoimassa keittiötä. Keittiössä pääsimme näkemään, että gluteenittomat tuotteet säilytetään juuri, niin kuin Kotiniemi haastattelussa mainitsi.



Kuva 2 Gluteenittomia yksittäispakattuja pakasteita Grillsson Stakehouse & Bar -ravintolasta

Ravintola valmistaa suurimman osan ruoista jo valmiiksi gluteenittomina. Esimerkiksi suurustamiseen käytetään maizena. Kotiniemi kertoi, että ravintolan ollessa ketjun alainen, on heillä käytössä vakioidut ruokaohjeet. Ruokaohjeista ei poiketa. Kaikki tuotteet valmistetaan samassa tilassa, joten on hyvin tärkeää huolehtia välineiden ja tilojen puhtaudesta.

Kävimme havainnoimassa myös aamiaissalia. Ruokalistoissa ja menuissa on merkitty G-merkillä gluteenittomat tuotteet. Jokaisella noutopöydän tuoteella on myös oma erillinen kyltti, mistä selviää erityisruokavalioihin sopivuus (Kuva 3). Aamiaisella gluteenittomat kuiva-aineet ovat omalla pöydälleen selkeästi erillään muista tuotteista. Gluteenittomille leiville on varattu oma leivänpaahdin, yksittäispakatut voit ja marmeladit (Kuva 4).



Kuva 3 Grillsson Stakehouse & Bar – ravintolan aamiaismenusta selviää, mitkä ruoat ovat gluteenittomia



Kuva 4 Grillsson Stakehouse & Bar – ravintolan gluteenittomat tuotteet ovat aamiaisella tarjolla erillisessä pöydässä

Ravintola toteuttaa asiakkaiden toiveita mahdollisuuksien mukaan. Kotiniemen mukaan aamiaisella saatetaan tulla kysymään erilaista levitettä leivän päälle esimerkiksi tuorejuustoa. Tällöin keliakiaruokavaliota noudattava saa kontaminoimatonta levitettä. Isoille ryhmille tehdään kaikki ruoat suoraan gluteenittomina, jos tiedetään etukäteen, että joukossa on keliakiaruokavaliota noudattava henkilö. Ravintolassa olevat gluteenittomat tuotteet ovat saaneet pelkästään hyvää palautetta. Kotiniemi piti

tärkeänä gluteenittomien tuotteiden käsittelyssä kärsivällisyyttä, tarkkuutta ja ohjeiden mukaan toimimista.

Original Sokos Hotel Puijonsarvi – Fransmanni

Fransmanni kuvailee toimintaansa verkkosivuillaan:

”Maalaisranskalaista ruokaa ja hyvää viiniä tunnelmallisessa miljöössä!

Fransmannin ruokalistan antimet saattelevat sinut ja ystäväsi maalaisranskalaisten nautintojen ääreen. Tuoreet ja puhtaat raaka-aineet, ranskalaisen keittotaidon pitkät perinteet sekä keittiömestariemme uusimmat luomukset muodostavat kokonaisuuden, josta löytyy suosikkeja moneen makuun. Laaja ja tarkoin harkittu viinivalikoimamme täydentää ruokailunautinnon. C'est délicieux!” (SOK Mara-ketjunohjaus 2015.)

Fransmannissa haastattelimme ravintolapäällikkö Tanja Vornasta sekä keittiömestari Jari Korhosta. Vornanen kertoi, että salin työntekijät perehdytetään erityisruokavalioihin käymällä ruokalistat läpi. Heidät ohjeistetaan varmistamaan aina keittiöstä ruokien gluteenittomuus, vaikka listassa olisi G-merkintä. Uusille työntekijöille kerrotaan myös, mitkä ruoat voidaan muuntaa gluteenittomiksi tarvittaessa. Korhonen kertoi, että myös keittiön työntekijät perehdytetään erityisruokavalioihin. Keittiöstä löytyy lista kaikkien ruokien soveltuvuudesta eri erityisruokavalioihin ja allergioihin sekä perehdytyslista yleisimmistä erityisruokavalioista. Ravintolan omavalvontasuunnitelmasta löytyy raaka-aineluettelo, josta löytyy gluteenittomat tuotteet. Gluteenittoman ruoanvalmistuksen kriittiset pisteet ovat myös lueteltuina omavalvontasuunnitelmasta.

Korhonen sanoi, että gluteenittomat tuotteet hankitaan eri leipomoilta sekä tukusta. Todistukset raaka-aineiden gluteenittomuudesta löytyvät tavarantoimittajien kotisivuilta. Vastaanottotarkastus tehdään gluteenittomille tuotteille, kuten kaikille muillekin tuotteille. Rikkoontuneet pakkaukset reklamoidaan ja pakasteiden lämpötilat mitataan aina. Gluteenittomat tuotteet säilytetään keittiössä alkuperäispakkauksissa, jotta pakkausmerkinnät ovat saatavilla. Gluteenittomat kuiva-aineet säilytetään omassa kaapissa ja gluteenittomat pakasteet erillään tavanomaisista pakasteista.

Ravintolalla on käytössä vakioidut ruokaohjeet. Korhonen merkitsee gluteenittomat ruoat ruokalistoihin jo ruokalistan suunnitteluvaiheessa. Noin 90 % ruoista tehdään jo valmiiksi gluteenittomina. Lähes kaikki ruoat on mahdollista muuntaa gluteenittomiksi. Esimerkiksi ryhmien ruokailuissa tiedetään etukäteen erityisruokavalioista, joten muuntaminen käy vaivattomasti. Gluteenittomat ruoat valmistetaan samassa tilassa muiden tuotteiden kanssa puhtailla työvälineillä ja pinnoilla kontaminaation välttämiseksi.

Vornanen kertoi, että aamiaisella gluteenittomat tuotteet ovat merkitty gluteeniton-merkinnällä ja tarjolla erillisellä pöydällä (Kuva 5). Gluteenittomalle leivälle on varattu oma leivänpaahdin sekä annosrasvat. Myös lähes kaikki lämpimät tarjottavat ovat jo valmiiksi gluteenittomia lukuunottomatta

puuroa, mutta sitäkin on mahdollista saada erillisissä annospakkauksissa. Lounaspöydässä gluteenittomat tuotteet ovat merkitty ruokalistaan G-merkillä. Salaattipöytään ei ole erikseen merkitty, mitkä tuotteet ovat gluteenittomia, koska henkilökuntaa on kokoajan asiakkaiden tavoitettavissa.

Kävimme havainnoimassa ravintolaa aamiaisen aikaan. Gluteenittomien tuotteiden pöytä oli helposti löydettävissä. Pöydästä löytyi lista tarjolla olevista gluteenittomista tuotteista ainesosaluetteloineen asiakkaille luettavaksi (Kuva 6). Osa gluteenittomista tuotteista oli yksittäispakattuja ja osa kuten myslit, näkkileivät ja keksit omissa tarjoiluastioissaan. Linjastosta löytyi myös gluteenittomia tuotteita, joihin oli merkitty tuotteiden gluteenittomuus erillisillä kylteillä (Kuva 7).



Kuva 5 Fransmannin aamiaisella gluteenittomat tuotteet ovat tarjolla erillisessä pöydässä



Kuva 6 Fransmannin aamiaiselta löytyy lista gluteenittomista tuotteista ainesosaluetteloineen asiakkaille luettavaksi



Kuva 7 Fransmannin aamiaisella linjastoon on merkitty kyltein, mitkä tuotteet ovat gluteenittomia

Keliakiaruokavaliota noudattavilta asiakkailta on tullut ainoastaan positiivista palautetta, koska henkilökunta on valmis muuntamaan ruoat gluteenittomiksi ja lähes kaikki ruoka soveltuu keliakiaruokavaliioon. Korhonen ja Vornanen antoivat vinkkejä gluteenittoman ruoan turvalliseen valmistukseen ja tarjoiluun. Erityisruokavaliot pitää ottaa vakavasti, koska kyse on asiakkaan terveydestä. Gluteenitonta ruokaa valmistaessa on hyvä käyttää mielikuvitusta. Keittiössä ja salilla kannattaa olla aina helposti saatavilla lista, mistä on helppo nähdä ruokien soveltuvuus esimerkiksi keliakiaruokavaliioon. Gluteenittomat tuotteet noutopöydässä kannattaa sijoittaa erilliselle pöydälle kontaminaation riskin minimoimiseksi. Henkilökuntaa voi testata tietyin aikavälein esimerkiksi ruokalistatentillä.

Kylpylähotelli Rauhalahti – Ruokaravintola Sofia C

Ruokaravintola Sofia C luonnehtii toiminta-ajatustaan verkkosivuillaan:

”Ruoka- ja seurusteluravintola Sofia C on viehättävä ympäristö niin koko perheen herkkuhetkiin kuin yritysten edustustilaisuuksiinkin. Lounas- ja päivällisbuffeet ovat katettuina joka päivä. Ruokalistalta löytyvät annokset joka makuun ja kukkarolle, tarjolla on herkkuja pizzasta pihviin, lapsille omat annokset. Vaihtuvalla suosituslistalla tarjotaan kunkin sesongin herkkuja ja Kuopio Menun erikoisuuksia. Juhlapyhinä katetaan runsaat ja juhlavat pitopöydät.” (Kylpylähotelli Rauhalahti 2015.)

Ruokaravintola Sofia C:ssä haastateltavana oli keittiömestari Marko Tertsunen. Hän kertoi, että ravintolaan palkatut työntekijät ovat jo valmiiksi kokeneita ravintola-alan työtehtävistä. Tarvittaessa kuitenkin ravintola perehdyttää työntekijöitään lisää erityisruokavalioiden valmistukseen. Omavalvontasuunnitelmassa on huomioitu gluteenittomuus niin, että sieltä löytyy kriittiset pisteet, joissa voi tapahtua ristikontaminaatioita.

Tertsunen kertoi, että gluteenittomia leivonnaisia valmistetaan alusta loppuun itse minimaalisesti, koska tuotteet tulevat valmiina tukusta. Ravintola valmistaa alusta loppuun itse gluteenittomana esimerkiksi suklaakakkua ja lettuja. Vastaanottotarkastuksessa tarkastetaan, että pakkaukset ovat ehjiä. Gluteenittomat kuiva-aineet säilytetään ylähyllyllä alkuperäispakkauksissa. Gluteenittomat pakasteet säilytetään pakastimessa myös ylimmällä hyllyllä. Näin gluteenittomat tuotteet on helposti löydettävissä ja vältetään ristikontaminaatiolta. Osassa yksittäispakatuista tuotteista on valmiina pakkausmerkinnät. Osa tuotteista pakataan itse, esimerkiksi vakumoidaan, ja niihin merkitään tuotteen gluteenittomuus. Pakkausmerkinnät on saatavilla näihinkin tuotteisiin. Kävimme keittiössä havainnointimassa, miten tuotteet säilytetään. Kuiva-ainevarastossa hyllyyn oli merkitty gluteenittomien tuotteiden paikka (Kuva 8). Pakastimessa gluteenittomat valmisteet oli selkeästi löydettävissä. Gluteenittomia tuotteita sisältäviin pahvilaatikoihin oli kirjoitettu ”gluteeniton”.



Kuva 8 Ruokaravintola Sofia C:n kuiva-ainevarastoon on merkitty gluteenittomien tuotteiden paikka

Ravintolalla on käytössä vakioidut ruokaohjeet. Suurustamiseen käytetään Maizenaa vehnäjauhojen sijaan. Noutopöydässä on aina tarjolla jokin gluteeniton lämmin ruoka. Tarvittaessa keittiö tekee yksittäisiä annoksia gluteenittomana asiakkaan toiveiden mukaan. Gluteenittomat tuotteet valmistetaan samassa tilassa gluteenipitoisten tuotteiden kanssa puhtailla välineillä.

Gluteenittomat leivät ovat tarjolla omalla pöydällään ja niille on varattu omat levitteet (Kuva 9). Ruokalistoihin on merkitty, mitkä tuotteet ovat gluteenittomia. Aamiaisella on tarjolla leipien lisäksi gluteenittomia riisipiirakoita. Gluteenitonta puuroa on aina saatavilla asiakkaan pyynnöstä. Kävimme katsomassa ravintolasalia lounasaikaan. Noutopöydän päällä oli ruokalista, josta selvisi, mitkä tuotteet ovat gluteenittomia (Kuva 10).



Kuva 9 Ruokaravintola Sofia C:n gluteenittomien leipien pöytä



Kuva 10 Ruokaravintola Sofia C:n ruokalistaan on merkitty, mitkä tuotteet ovat gluteenittomia

Tertsunen sanoi, että ravintola pystyy muuntamaan annoksia gluteenittomiksi asiakkaiden toiveiden mukaan. Reseptit on helppo muuntaa gluteenittomiksi ja suurin osa ruoista tehdään jo valmiiksi gluteenittomina. Tertsunen antoi vinkkejä gluteenittoman ruoan valmistukseen ja tarjoiluun. Hän neuvoi valmistamaan mahdollisimman monet ruoat jo valmiiksi gluteenittomina. Esimerkiksi suurustamaan Maizenalla vehnäjauhojen sijaan. Gluteenittomat tuotteet kannattaa säilyttää omilla hyllyillään, jotta ne on helppo löytää keittiöstä. Tuotteet kannattaa myös merkitä G-merkillä, koska se on todella vaivaton tapa tunnistaa gluteenittomat tuotteet.

6.2 Yhteenveto ravintoloiden esimiesten haastatteluista

Haastattelun ja havainnoinnin perusteella voimme päätellä, että ravintoloissa otetaan hyvin huomioon gluteenittomuus ja gluteenittomia tuotteita käsitellään oikein ja omavalvonnan mukaisesti. Ravintoloilla on hyvin samantapaiset toimintamallit gluteenittomien tuotteiden käsittelyyn. Kaikissa haastattelemissamme ravintoloissa on oletus, että uusilla työntekijöillä on jo tietämys erityisruokavalioiden koulutuksen myötä. Ravintolat ovat valmiita tarvittaessa opastamaan uusia työntekijöitä. Haastatteluiden perusteella ainoastaan Fransmannissa on käytössä perehdytysopas erityisruokavaliosta ja lista ruokien soveltuvuudesta eri allergioihin sekä erityisruokavalioiden uusille sekä nykyisille työntekijöille. Lista helpottaa henkilökunnan työskentelyä ravintolassa. Esimerkiksi asiakkaan kysyessä ruoan soveltuvuudesta hänen erityisruokavaliionsa, henkilökunnan on nopea tarkastaa soveltuvuus listalta.

Jokaisen ravintolan omavalvontasuunnitelmassa on listattu kriittiset pisteet. Ravintolat tilaavat gluteenittomat tuotteensa tukuista, luotettavilta tavarantoimittajilta. Gluteenittomat tuotteet ovat suu- rimmaksi osaksi yksittäispakattuja pakasteita, mutta Fransmanni ja Sofia C pakkaavat tuotteita myös itse. Pakkausselosteet ovat henkilökunnan saatavilla ja Fransmannissa aamiaisella myös asiakkaille. Tuotteita vastaanottaessa ja säilyttäessä jokaisella ravintolalla on samanlaiset käytänteet. Suurin osa ruoista valmistetaan ruoka-ohjeita noudattaen jo valmiiksi gluteenittomina. Millään ravintolalla ei ollut erillisiä tiloja gluteenittomien tuotteiden valmistukseen. Jokaisen ravintolan menuista selvisi, mitkä tuotteet ovat gluteenittomia. Gluteenittomat leivät ja kuiva-aineet ovat tarjolla ravintolasalissa erillisellä pöydällä. Ravintolat ovat valmiita muuntamaan ruokiaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti.

Vaikka haastattelimme vain kolmea kuopiolaista ravintolaa, voimme päätellä, että samanlaisia toimintamalleja käytetään muuallakin Suomessa. Fransmanni ja Grillsson Stakehouse & Bar ovat ketjun ravintoloita ja niitä löytyy ympäri Suomea. Ketjulta tulee tietyt ohjeistukset tilauksiin ja tarjoamaan. Kun ravintolat toimivat ketjun ohjeistuksien mukaisesti, voimme olettaa, että muissakin suomalaisissa samojen ketjujen ravintoloissa otetaan hyvin huomioon gluteenittomuus ja toimitaan omavalvonnan mukaisesti. Sofia C on yksityinen ravintola, jossa haastattelun ja havainnoinnin perusteella toimitaan samoilla periaatteilla kuin muissakin haastatteluissa mukana olleissa ravintoloissa.

Ravintoloiden hyviä käytänteitä gluteenittomia tuotteita käsitellessä:

- Perehdytä uudet työntekijät erityisruokavalioihin
 - Laadi esimerkiksi perehdytysopas, josta löytyy tietoa yleisimmistä erityisruokavali- oista
 - Tee lista kaikkien tarjoiltavien ruokien soveltuvuudesta eri allergioihin ja erityisruo- kavalioihin henkilökunnan jokapäiväiseen käyttöön
 - Henkilökuntaa voi testata tietyin väliajoin esimerkiksi ruokalistatentillä
- Liitä omavalvontasuunnitelmaan raaka-aineluettelo, josta löytyy tarjoiltavat gluteenittomat tuotteet
- Jos tuotepakkaus rikkoontuu, tuote voidaan esimerkiksi vakumoida
- Säilytä gluteenittomat pakasteet omalla hyllyllä pakastimessa
- Säilytä kuiva-aineet kuten puurot ja myslit kuiva-ainevarastossa omalla hyllyllä
- Valmista mahdollisimman moni ruoka jo valmiiksi gluteenittomana
- Käytä suurustamiseen maissitärkkelystä vehnä jauhojen sijaan
- Noudata vakioituja ruokaohjeita, äläkä poikkea niistä
- Huolehdi välineiden ja tilojen puhtaudesta
- Valmista ruoat isoille ryhmille suoraan gluteenittomina, jos joukossa on gluteenitonta ruoka- valiota noudattava henkilö
 - Näin jokainen saa samanlaatuista ruokaa
- Merkitse gluteenittomat tuotteet ruokalistoihin ja noutopöytäan G-merkillä
- Varaa gluteenittomille leiville oma leivänpaahdin ja voirasia sekä veitsi tai yksittäispakatut annosrasvat
- Tarjoile gluteenittomat kuiva-aineet omalla pöydällään erillään tavanomaisista tuotteista

- Laadi tarjolla olevista gluteenittomista tuotteista ainesosaluettelo asiakkaille luettavaksi
 - Sen voi laittaa esille gluteenittomien tuotteiden lähetyville
- Muista kärsivällisyys ja tarkkuus
- Ota erityisruokavaliot vakavasti, koska kyse on asiakkaan terveydestä

6.3 Gluteenitonta ruokavaliota noudattavien kokemuksia

Nainen 23 v.

Ensimmäinen haastateltavistamme kertoi, että hänellä ei ole keliakiaa, vaan noudattaa gluteenitonta ruokavaliota kilpirauhasen vajaatoiminnan vuoksi. Gluteenipitoinen ruoka ei aiheuta hänelle suoria oireita, mutta gluteeni saa hänen kilpirauhasensa oireilemaan pidemmällä aikavälillä. Hän kertoi käyvänsä ravintoloissa syömässä Suomessa keskimäärin 3-4 kertaa vuodessa ja ulkomailla ollessa päivittäin. Kotimaassa matkustaessa hän ottaa omat eväät auto- ja junamatkoille. Se ei ole välttämättöntä, mutta se helpottaa matkalla syömistä, koska huoltoasemien ja pienempien kauppojen valikoimat ovat suppeat. Kotimaan matkoilla hänen ei tarvitse ottaa selvää etukäteen eri ravintoloiden gluteenittomien ruokien valikoimasta. Gluteeniton ruokavalio ei vaikuta hänen matkailuunsa kotimaassa, mutta muuttaa hänen ruokailutottumuksiaan.

Hän kertoi matkustavansa myös ulkomailla, joten erityisruokavalio ei rajoita hänen matkustamistaan. Hän sanoi etsivänsä tietoa ennakoon matkakohteesta ja sen ruokakulttuurista lyhyemmillä lomamatkoilla Euroopassa. Aasiaan matkustaessa tietoja matkakohteista ei tarvitse etsiä, koska sieltä on helpompi löytää gluteenitonta ruokaa.

Euroopassa matkustaessa hän on huomannut, että isoimmissa ketjun ravintoloiden ruokalistoissa on yleensä merkintä gluteenittomista vaihtoehdoista. Aasiassa taas tarjoilijoiden apuun turvautuminen harvoin hyödyttää kielimuurin vuoksi ja usein käsite ”gluteeniton” on tuntematon. Hän kertoi pärjäävänsä Aasiassa parhaiten tutustumalla paikallisiin raaka-aineisiin ja siihen, miten ruoka on valmistettu. Aasiassa matkustaessa hän on törmännyt työntekijöiden tietämättömyyteen keliakian suhteen, mutta Suomessa ja Euroopassa yhä harvemmin.

Hänen mielestään ehkä suurin ongelma ulkomailla on ”gluteeniton” käsitteen tuntemattomuus. Eri-tyisesti kielimuurin vuoksi on vaikea selittää, että esimerkiksi vehnä jauhoja on käytetty monissa muissakin tuotteissa kuin ainoastaan jauhoista valmistetuissa leivonnaisissa tai pastassa. Vehnää on monissa tuotteissa, joista sitä ei päällepäin huomaa, kuten suurustetuissa kastikkeissa. Lisäksi Suomessa yleinen käsitys tuntuu olevan, että vehnä jauho on kutakuinkin ainoa vaalea jauho, josta leipoa, tehdä pastaa ja jolla suurustaa. Tämän vuoksi hänen mielestään Aasiassa on helpompi ruokailla kielimuurista huolimatta, sillä vehnä jauhoa käytetään suhteellisen vähän. Aasiassa kokataan sen sijaan luonnostaan gluteenittomien riisistä, maissista ja pavuista valmistettujen jauhojen varassa. Hänen mielestään Suomessa gluteeniton tarkoittaa siis käytännössä jauhotonta, mikä pienentää vaihtoehtojen lukumäärää huomattavasti.

Nainen 38 v.

Toisella haastateltavistamme on diagnosoitu keliakia vuonna 2007. Hän kertoi käyvänsä syömässä ravintoloissa keskimäärin kerran kuussa. Kotimaan matkoilla hän saattaa joskus varata omia eväitä mukaan esimerkiksi gluteenitonta leipää. Keliakia ei rajoita hänen matkusteluaan Suomessa ja hän ottaa harvoin etukäteen selvää ravintoloiden gluteenittomasta tarjonnasta.

Hän kertoi käyneensä pari kertaa ulkomailla sairautensa aikana. Molemmilla reissuillaan hän on ottanut mukaan gluteenittomia elintarvikkeita kuten riisikakkuja ja suolakeksejä. Ennen ulkomaanmatkojakaan hän ei ole etsinyt tietoa maan ruokakulttuurista, koska molemmat maat olivat entuudestaan tuttuja. Sen sijaan ennen matkaa Turkkiin hän sattui löytämään turkin kielisen tulostettavan ohjekortin, jossa oli kerrottu maan kielellä, mitä ruokaa hän pystyy syömään ja mitä viljoja ruoka ei saa sisältää. Keliakia ei ole eikä tule rajoittamaan hänen matkusteluaan ulkomailla.

Hänen mielestään gluteenittomat tuotteet ovat merkitty suomalaisissa ravintoloissa pääosin hyvin, mutta usein joutuu kysymään tarjoilijalta apua. Ulkomailla taas jokaisen ruokailun yhteydessä täytyi kysyä tarkkaan, onko ruoka gluteenitonta. Hän on kuitenkin harvemmin törmännyt ravintoloissa Suomessa tai ulkomailla työntekijään, joka ei olisi millään tavalla perehtynyt keliakiaan. Joskus hän on joutunut pettymään gluteenitonta ruokaa tarjoileviin ravintoloihin. Yleensä vikana ruoissa on ollut outo maku ja ruoan mauttomuus. Hänen mielestään kokki ei ole varmaan edes maistanut tarjoiltavaa ruokaa etukäteen. Hän on saanut ravintolaruoasta oireita kaksi kertaa. Entisenä ravintolakokkina hän osaa olla vaativa ruoan laadun suhteen, joten hän löytää niin hyvää kuin pahaakin sanottavaa ruoasta sekä ulkomailla että kotimaassa.

Mies 26 v.

Kolmannella haastateltavistamme on diagnosoitu keliakia noin 12 vuotta sitten. Hän käy syömässä ravintoloissa keskimäärin kerran kuukaudessa ja matkustaa sekä kotimaassa että ulkomailla. Kotimaan matkoillaan hän ottaa omia eväitä mukaan, jos hän haluaa päästä vähän halvemmalla ja helpommalla. Hän ei anna keliakian rajoittaa matkustamistaan kotimaassa ja hän etsii harvoin tietoa etukäteen lomakohteen ravintoloista.

Ulkomaille matkustaessa hän ottaa harvoin omia eväitä mukaansa, mutta joskus hän on ottanut esimerkiksi leipää mukaansa. Hän kertoi etsivänsä tietoa matkakohteesta ja sen ruokakulttuurista ennakoon helpottaakseen loman arkea. Näin kaikki aika ei mene gluteenitonta ruokaa tarjoavien ravintoloiden etsimiseen. Häntä helpottaa, kun ymmärtää minkälaista ruokaa paikalliset tekevät ja sitä kautta hän voi päätellä itse onko ruoka gluteenitonta vai ei, vaikka ravintola ei sitä itse osaisi välttämättä sanoa. Keliakia rajoittaa hieman hänen matkustamistaan ulkomaille, koska eri maissa löytyy eritavalla gluteenitonta ruokaa sekä luontaisesti gluteenittomia vaihtoehtoja. Hän kokee, että Pohjoismaissa on helppo matkustaa, koska täällä ymmärretään mitä gluteenittomuus tarkoittaa. Euroopassa valmiiksi gluteenittomia vaihtoehtoja on vähemmän, mutta kyselemällä hän yleensä löytää

itselleen sopivaa ruokaa. Aasiassa taas useat ruoat ovat jo valmiiksi gluteenittomia. Hän valikoi matkakohteensa jonkin verran ruoan saatavuuden perusteella. Hän ei anna keliakian rajoittaa matkustamista, jos hän välttämättä haluaa matkustaa johonkin tiettyyn maahan.

Hänen mielestään Pohjoismaissa gluteenittomat tuotteet ovat merkitty erittäin hyvin ja selkeästi ruokalistoihin ja henkilökunnan tietämys keliakiasta on hyvällä mallilla. Poikkeuksena jotkin ulkomaalais-taustaisten pitämät ravintolat, joissa ei välttämättä niin hyvin tiedetä mitä keliakia tarkoittaa. Ulkomailla hän joutuu usein kysymään tarjoilijalta ruoan gluteenittomuudesta. Hän kokee, että Keski-Euroopassa tunnetaan myös keliakia ja gluteenittomuus suhteellisen hyvin, mutta muualla maailmassa käsitteitä ei ymmärretä. Hän ei ole juurikaan pettynyt gluteenitonta ruokaa tarjoileviin ravintoloihin, koska hänellä on ollut perusolettamus, että ruoka ei välttämättä ole niin hyvää kuin ”normaali” ruoka. Hänen mielestään gluteenittoman ruoan laatu ravintoloissa on pikkuhiljaa parantunut. Suomessa saa nykyisin gluteenitonta ruokaa lähes joka paikasta ja ihmiset osaavat vaatia, että gluteeniton ruoka on yhtä hyvää kuin tavanomainen ruoka. Hän ei ole saanut kertaakaan oireita ravintolassa ruokaillessa.

Hänen mielestään täytyy olla itse aktiivinen ja ottaa etukäteen selvää ruokalistaista ja ruoista sekä kysellä paljon. Ei saa pettyä, jos kaikki ei onnistukaan niin helposti. Kotimaassa keliakikko ruokailee nykyään kaikenlaisissa ravintoloissa erittäin hyvin missä päin tahansa Suomea. Tarjonta on parantunut ja laajentunut paljon, jos verrataan 10 vuotta taaksepäin. Hän kokee, että myös Euroopassa gluteenittomuus alkaa pikkuhiljaa näkyä ravintoloissa paremmin. Myös muut kuin keliakikot ovat alkaneet syömään gluteenitonta ruokaa. Hän viittaa tällä esimerkiksi karppaukseen ja muihin ”muoti-ilmiöihin” sekä erilaisten sairauksien lievittämiseen, joissa aletaan syödä gluteenittomia viljoja, vaikka keliakiaa ei olisikaan.

Nainen 47 v.

Neljäs haastateltavamme kertoi, että hänellä on diagnosoitu keliakia vuonna 1998. Hän sanoi käyvänsä muutaman kerran vuodessa syömässä ravintoloissa. Haastattelussa kysimme, matkustaako hän kotimaassa tai ulkomailla. Kiireellisen elämäntilanteen vuoksi hän ei ehdi matkustelemaan. Hän ei myöskään kertonut, rajoittaako keliakia matkustelua kotimaassa tai ulkomailla.

Hän ei ole joutunut turvautumaan tarjoilijan apuun etsiessään gluteenitonta ruokaa ruokalistalta. Hänen mielestään gluteenittomat vaihtoehdot ovat olleet selkeästi merkitty. Ravintoloissa hän ei ole kohdannut työntekijöiden tietämättömyyttä keliakian suhteen. Hän on joutunut pettymään pari kertaa gluteenitonta ruokaa tarjoileviin ravintoloihin. Hän oli tilannut gluteenitonta pizzaa ja sai tarjoilijan huolimattomuuden takia tavallisen pizzan. Korvaukseksi hän sai lahjakortin, jonka hän käytti gluteenittomaan pizzaan. Tarjoilijan huolimattomuuden vuoksi hän sai taas tavallisen pizzan. Hän kertoi saaneensa oireita näistä kahdesta kerrasta. Oireisiin kuului kova ripuli, pahoinvointi ja kovat vatsakrampit. Hän joutui menemään lääkäriin oireidensa vuoksi, sai lääkkeen vatsakipuihin ja sairaslomaa muutamaksi päiväksi.

6.4 Yhteenveto gluteenitonta ruokavaliota noudattavien haastatteluista

Haastatteluiden suunnitteluvaiheessa ajattelimme haastatella vain keliakiaa sairastavia henkilöitä. Kolmella haastateltavista on diagnosoitu keliakia. Yksi haastateltavista noudattaa gluteenitonta ruokavaliota muista terveydellisistä syistä. Halusimme ottaa hänenkin kantansa huomioon, koska olemme opinnäytetyössämme aikaisemmin maininneet, että gluteenitonta ruokavaliota noudatetaan myös muista syistä kuin pelkästään keliakian vuoksi.

Kolme haastateltavista kertoi matkustavansa Suomessa. Haastatteluiden perusteella voimme päätellä, että gluteenitoman ruokavalion noudattaminen ei rajoita matkustelua Suomessa. Suomessa matkustaessa haastateltavat varaavat mukaansa omia matkaeväitä, koska huoltoasemien ja pienempien kauppojen gluteenittomien tuotteiden valikoimat ovat suppeat. Yksi haastateltavista kertoi varaavansa omia eväitä mukaan, koska siinä säästää rahaa. Haastateltavat olivat sitä mieltä, että Suomessa tunnetaan hyvin termi gluteenittomuus ja ravintoloissa gluteenittomat tuotteet ovat merkitty hyvin. Haastateltavat eivät koe epävarmuutta ruoan gluteenittomuuden suhteen ruokaillessaan suomalaisissa ravintoloissa. Haastateltavien mukaan suomalaiset ravintolat tekevät laadullisesti hyvää gluteenitonta ruokaa.

Kolme haastateltavista kertoi matkustavansa ulkomaille. Haastateltavien mukaan gluteenittoman ruokavalion noudattaminen ei rajoita myöskään matkustelua ulkomaille. Haastatteluiden perusteella voidaan päätellä, ettei käsite gluteeniton ole kaikkialla ulkomaille niin tunnettu. Tämän vuoksi ruokaileminen koetaan epävarmempana ulkomaille, kuin Suomessa. Kaksi haastateltavista kertoi etsivänsä tietoa matkakohteesta ja sen ruokakulttuurista etukäteen helpottaakseen loman arkea. Ulkomaan matkoille haastateltavat keliakikot varaavat mukaansa omia eväitä, esimerkiksi riisikakkuja, suolakeksejä ja leipää. He kokevat, että ulkomaille ravintoloiden henkilökunnan tietämys keliakiasta ja gluteenittomien tuotteiden valikoima ovat lisääntymässä.

7 OPPAAN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

Saimme opinnäytetyömme aiheen Savonia-ammattikorkeakoululta keväällä 2015. Aiheena oli tehdä opas, joka ohjeistaa hotellin ravintolaa ruoan gluteenittomuudesta ja sen varmistamisesta tuotteiden hankinnasta tarjoiluun saakka muualla Euroopassa (Liite 3). Idea oppaan tekemiseen lähti toimeksiantajaltamme, mutta saimme vapaat kädet oppaan toteutukseen ja sen sisältöön. Heti aiheen saatuaamme lähdimme suunnittelemaan opinnäytetyötä sekä opasta perehtymällä ravintola-alan kirjallisuuteen, lehtiin, Keliakialiiton verkkosivuihin ja aiempiin samantyyliisiin opinnäytetöihin.

Meillä oli heti selkeä visio, mitä opas tulisi sisältämään. Keräämämme teoria, haastattelut ja havainnoinnit toimivat viitekehystenä oppaan sisällössä. Oppaan alkuun tulisi pieni teoriaosuus keliakiasta ja sen hoidosta. Opas sisältäisi myös hyviä käytänteitä gluteenittoman ruoan hankintaan, varastointiin, valmistukseen ja tarjoiluun liittyen. Teimme laadullista tutkimusta haastatteleamalla ravintola-alan ammattilaisia, jotta saimme lisätietoa hyvistä käytänteistä suoraan työelämästä. Haastatteluiden yhteydessä kävimme havainnoimassa, että toimivatko ravintolat, niin kuin sanovat toimivansa. Lisäksi haastattelimme gluteenitonta ruokavaliota noudattavia henkilöitä, jotta saisimme oppaaseen Suomessa ja ulkomailla ravintoloissa asioivien asiakkaiden kokemuksia esille.

Halusimme luoda selkeän oppaan, josta on hyötyä toimeksiantajalle. Opasta voi käyttää myös mikä tahansa muu ravintola Suomessa ja ulkomailla. Sen tarkoituksena on lisätä ravintoloiden henkilökunnan tietoisuutta keliakiasta sekä gluteenittomaan ruokavalioon liittyvistä käytänteistä. Henkilökunnan ollessa ammattitaitoisia, keliakiaa sairastavilla asiakkailla on luotettavampi olo ruoan gluteenittomuuden suhteen ulkomailla matkustaessa. Ravintoloissa asioimisesta tulee helpompaa niin asiakkaan kuin ravintolan henkilökunnan näkökulmasta.

Kokosimme opasta opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Tiedon ja osaamisen lisääntyessä myös oppaan sisältö laajeni. Opas viimeisteltiin nykyiseen muotoonsa koko opinnäytetyöprosessin lopuksi syksyllä 2015. Olemme valmiiseen oppaaseen todella tyytyväisiä niin sisällöllisesti kuin ulkonäöllisesti.

8 YHTEENVETO JA POHDINTA

Aloitimme opinnäytetyöprosessin keväällä 2015. Lähdimme yhdessä miettimään opinnäytetyön aiheita. Kuulimme opettajaltamme Savonia-ammattikorkeakoulun ja muiden Erasmus-yhteistyökumppaneiden yhteistyöstä, johon he tarvitsivat selvityksen gluteenittoman ruoan käsittelyyn liittyvistä käytänteistä. Kiinnostuimme aiheesta heti. Lähdimme kyselemään hankkeesta lisää tulevalta opinnäytetyömme ohjaavalta opettajalta. Mietimme yhdessä ohjaavan opettajan kanssa, kuinka opinnäytetyömme toteutettaisiin. Päädyimme tekemään toiminnallisen opinnäytetyön laadullista tutkimusmenetelmää käyttäen.

Hahmottelimme heti opinnäytetyöprosessin alussa teoriaviitekehyksen, mikä auttoi teoriaosuuden rajaamista. Mielestämme onnistuimme rajaamaan aihealueet hyvin ja se helpotti sekä nopeutti kirjoitusprosessia. Teoriassa halusimme tuoda esille yleistietoa keliakiasta sairautena ja sen hoidosta, koska se kuuluu oleellisesti opinnäytetyömme aiheeseen. Oma valvonta on merkittävässä asemassa gluteenittomia tuotteita käsitellessä koko ruokatuotantoprosessin aikana, koska ristikontaminaatiot vaikuttavat tuoteturvallisuuteen ja sitä kautta keliakikoiden terveyteen. Yhdeksi aihealueeksi valitsimme palveluprosessin, koska se on yksi keskeisimmistä tekijöistä ravintoloissa asioidessa. Asiakkaan ja henkilökunnan välinen vuorovaikutus sekä henkilökunnan ammattitaito korostuu erityisesti, kun kyseessä on erityisruokavaliota noudattava henkilö. Käytimme opinnäytetyössämme vain suomalaisia lähteitä, koska Suomessa tietämys keliakiasta on edistyksellistä muihin maihin verrattuna.

Opinnäytetyömme tutkimusosuus oli jäämässä hieman liian suppeaksi, koska olimme päättäneet, että käymme haastattelemassa vain ravintoloiden esimiehiä havainnointien yhteydessä. Koska teoriassa olimme käsitelleet ravintolan palveluprosessia ja palvelun laatua, ohjaava opettajamme toivoi, että ottaisimme huomioon opinnäytetyössämme myös gluteenitonta ruokavaliota noudattavien kokemuksia. Lisähaastattelut rikastuttivat opinnäytetyömme sisältöä ja yhtenäistivät koko opinnäytetyötämme.

Kuten aiemmin olemme opinnäytetyössämme maininneet, Suomessa gluteenittomat tuotteet ovat kehittyneet ja keliakiaa sairastavien määrä kasvaa koko ajan. Lisäksi gluteenitonta ruokavaliota noudatetaan muista terveydellisistä syistä sekä kokeilumielessä. Näin ollen kysyntä ja tietoisuus ovat lisääntyneet. Gluteenitonta ruokavaliota noudattavat osaavat nykyään vaatia, että gluteeniton ruoka on samanlaatuista kuin tavanomainen ruoka. Tästä voimme päätellä, että asiakkaiden laatuvaatimukset vaikuttavat ravintoloissa tarjottavan gluteenittoman ruoan laatuun ja kasvavan kysynnän vuoksi ravintolat valmistavat yhä useammat ruoat jo valmiiksi gluteenittomana. Tämä helpottaa ravintolan henkilökuntaa, koska heidän ei tarvitse erikseen muuntaa annoksiaan gluteenittomiksi asiakkaan pyynnöstä. Gluteenitonta ruokavaliota noudattavilla on täten enemmän vaihtoehtoja ruoan suhteen.

Kaikkien haastatteluiden perusteella voimme päätellä, että Suomessa yleisesti keliakia ja gluteenittomuus ovat hyvin tunnettuja käsitteitä. Ulkomailla käsitteet eivät ole yhtä tunnettuja, kuin Suomessa.

Haastatteluista saatu päätelmä vastasi myös opinnäytetyöprosessin aikana meille syntyneitä mielikuvia gluteenittomuudesta Suomessa ja ulkomailla.

Opinnäytetyön kirjoittamisen aikana mieleemme on tullut ideoita miten opinnäytetyötä voisi jatkaa tai kehittää. Huomasimme, että gluteenittomasta ruoanvalmistuksesta löytyy paljon kirjallisuutta ja reseptejä. Opinnäytetyötämme voi jatkaa keskittymällä gluteenittoman ruoanvalmistusprosessiin ke-
räämällä reseptiikkaa sekä hyviä käytänteitä liittyen ruoanvalmistukseen sekä leivontaan. Opinnäytetyöhön voi listata tapoja, miten ruoanvalmistuksessa gluteenipitoiset tuotteet voidaan korvata gluteenittomilla vaihtoehdoilla esimerkiksi suurusteissa, keitoissa, kastikkeissa, leivityksessä ja mureke-
taikinoissa. Leivonnassa gluteenittomat jauhot käyttäytyvät eritavalla kuin tavanomaiset jauhot, koska gluteeni antaa taikinalle sitkon. Gluteenittomista jauhoista tehdyistä taikinoista tulee löysem-
pää ja vaikeammin käsiteltävää. Opinnäytetyöhön voi kerätä ohjeita miten gluteeniton leivonta onnistuu parhaiten ja miten leivonnaisista saa yhtä maistuvia kuin tavanomaisista tuotteista.

Tutkimuksestamme voisi saada luotettavamman, jos haastateltavia ravintoloita sekä gluteenitonta ruokavaliota noudattavia olisi enemmän. Olemme kuitenkin tyytyväisiä työmme laajuuteen. Huomasimme haastatteluiden ja havainnointien yhteydessä, että ravintoloilla on samanlaiset toimintatavat. Oli myös ilo huomata, että ravintoloissa toimitaan niin kuin pitääkin. Jos tutkittavia ravintoloita olisi ollut useampia, niin opinnäytetyöhön olisi tullut toistoa todella paljon ja olisimme kirjoittaneet samoja asioita useaan kertaan. Ravintoloiden esimiesten haastatteluissa olisimme voineet käyttää nauhuria haastatteluiden tallentamiseen luotettavuuden takaamiseksi. Kirjoitimme haastatteluiden aikana muistiinpanoja, jotka litteroimme heti haastatteluiden jälkeen. Tällöin haastattelut olivat vielä ”tuoreessa muistissa” ja tutkimuksesta saatiin luotettava.

Uskomme, että tästä opinnäytetyöstä on hyötyä toimeksiantajallemme. Se voi olla hyödyllinen myös mille tahansa kotimaiselle ja ulkomaalaiselle ravintolalle, koska ravintolat voivat poimia siitä uusia ideoita tai kehittää sen avulla omia toimintatapojaan. Opinnäytetyötä voi jatkaa tekemällä myöhemmin kyselytutkimuksen toimeksiantajallemme siitä, miten merkityksellinen ja hyödyllinen työmme oli.

Kirjoitimme opinnäytetyön kokonaan yhdessä. Se oli hyvä ratkaisu, koska halusimme opinnäytetyön olevan yhteneväinen. Koimme onnistuvamme tässä hyvin. Olimme suunnitelleet kirjoittavamme opinnäytetyötä myös kesällä 2015, mutta molempien olessa töissä, yhteistä aikaa ei löytynyt tarpeeksi. Tämä ei kuitenkaan ollut ongelma, koska saimme keväällä työmme teoriaosuuden hyvin alkuun. Syksyn 2015 aikana suunnittelimme ajankäytömme hyvin ja saimme kirjoitettua opinnäytetyömme loppuun, vaikka kävimme molemmat töissä. Aiheet keliakia ja gluteeniton ruokavalio olivat meille ennestään tuttuja. Opinnäytetyön tekeminen on kuitenkin tukenut ammatillista kasvuamme, koska olemme perehtyneet käsiteltäviin aiheisiin entistä syvemmin. Opinnäytetyömme on saanut meidät ajattelemaan jatkokoulutusta ravitsemustieteiden parissa.

LÄHTEET

ARO, Antti, MUTANEN, Marja ja UUSITUPA, Matti 2012. Ravitsemustiede. 4., uudistettu painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

ELINTARVIKETURVALLISUUSVIRASTO EVIRA 2008. HACCP-Järjestelmä, periaatteet ja soveltaminen. Eviran ohje 10002/1. Verkkojulkaisu. [Viitattu 2015-04-13.] Saatavissa: http://www.evira.fi/attachments/elintarvikkeet/valvonta_ja_yrittajat/haccp_ohjeet.pdf

ERÄSALO, Ulla 2011. Palvelu ammattina. 1. painos. Vantaa: Hansaprint Direct Oy.

EU-SÄÄDÖS 2009. N:o 41/2009. Asetus. [Viitattu 2015-04-16.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/document.php?DOC_ID=20&SEC=a7de9fbde6700e286b4497add69bca71&SID=1#eu_saados.pdf

IMMONEN, Irja, LAAKSONEN, Stina, LATTU, Leena, REUNASALO, Terhi, SINISALO, Laura ja VÄLIMÄKI, Pauli A. 2010. Eritysruokavalioiden valmistus ammattikeittiössä. 2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

JOKINEN, Marjo, KEKKONEN, Leila ja VOITILA, Elina 2002. Herkuttelu sallittu. Gluteeniton keittokirja. 1. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino Oy.

KELIAKIALIITTO RY 2011a. Tunnistatko keliakian?. Verkkojulkaisu. [Viitattu 2015-04-09.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/document.php?DOC_ID=482&SEC=06774d4fa4c0b52238827b2dbf968b4f&SID=1#tunnistatko_keliakian_esite.pdf

KELIAKIALIITTO RY 2011b. Tarkkana jokaisessa työvaikeessa. Verkkosivu. [Viitattu 2015-05-05.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/horeca_ja_terveydenhuolto/horeca/tarkkana_jokaisessa_ty_vaiheessa/

KELIAKIALIITTO RY 2011c. Yleisohjeet valmistukseen ja tarjoiluun. Verkkosivu. [Viitattu 2015-08-09.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/gluteeniton_elama/kun_keliaakikko_tulee_kytaan/yleisohjeet_valmistukseen_ja_tarjoiluun/

KELIAKIALIITTO RY 2012. Gluteenittoman tuotteen merkin graafiset ohjeet 1.1.2012 alkaen. Verkkosivu. [Viitattu 2015-05-07.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkki/yrityksille/graafigiset_ohjeet/

KELIAKIALIITTO RY 2014. Keliakikon terveiset ammattikeittiöihin. Verkkosivu. [Viitattu 2015-04-23.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/document.php?DOC_ID=999&SEC=afc515fdb496936e289a1a1735b60f0c&SID=1#horeca_a4.pdf

KELIAKIALIITTO RY 2015a. Keliakia. Verkkosivu. [Viitattu 2015-04-09.] Saatavissa: <http://keliakialiitto.fi/liitto/keliakia/>

KELIAKIALIITTO RY 2015b. Keliakia mediakortti 2015. Verkkojulkaisu. [Viitattu 2015-10-21.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/document.php?DOC_ID=936&SEC=203c8b2f1c69aa46281621eb4b95ca7f&SID=1#keliakia-mediakortti2015.pdf

KELIAKIALIITTO RY 2015c. Tuoteryhmät joille gluteenittoman tuotteen merkki voidaan myöntää. Verkkosivu. [Viitattu 2015-05-07.] Saatavissa: <https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkki/merkkijarjestelma/>

KELIAKIALIITTO RY 2015d. Gluteenittoman tuotteen merkki auttaa kuluttajaa. Verkkosivu. [Viitattu 2015-05-07.] Saatavissa: <https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkki/>

KELIAKIALIITTO RY 2015e. Kysymyksiä merkistä. Verkkosivu. [Viitattu 2015-05-07.] Saatavissa: https://www.keliakialiitto.fi/liitto/merkki/merkista_kysyttya/

KYLPYLÄHOTELLI RAUHALAHTI 2015. Ruokaravintola Sofia C. [Viitattu 2015-11-11.] Saatavissa: <http://www.rauhalahti.fi/rauhalahti/ravintolat/ruokailut/sofia-c>

MATKAILU- JA RAVINTOLAPALVELUT MARA RY 2013. Omavalvonta ravintolassa. Elintarvikkeet. 1. painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

MÄKI, Markku, COLLIN, Pekka, KEKKONEN, Leila, VISAKORPI, Jarmo ja VUORISTO, Matti 2006. Keliakia. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

PAKKANEN, Riitta, KORKEAMÄKI, Anne ja KIIRAS Hanna 2009. Palvelun taitajaksi. 1.-2. painos. Helsinki: WSOYpro Oy.

RETEL OY 2015. Ravintolamaailma, Grillsson Stakehouse & Bar Kuopio. Verkkosivu. [Viitattu 2015-11-11.] Saatavissa: <http://www.ravintolamaailma.fi/grillsson>

SAARANEN-KAUPPINEN, Anita ja PUUSNIEKKA Anna 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. [Viitattu 2015-09-30.] Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

SAARANEN-KAUPPINEN, Anita ja PUUSNIEKKA Anna 2006. KvaliMOTV-Menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkojulkaisu. [Viitattu 2015-10-19.] Saatavissa: http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_4.html

SAARELA, Anna-Maria, HYVÖNEN, Paula, MÄÄTTÄLÄ, Sinikka ja VON WRIGHT, Atte 2010. Elintarvikeprosessit. 3. uudistettu painos. Kuopio: Suomen Graafiset Palvelut Oy Ltd.

SAVONIA-AMMATTIKORKEAKOULU 2015. Kansainvälisyys Savoniassa. Verkkosivu. [Viitattu 2015-11-11.] Saatavissa: <http://portal.savonia.fi/amk/fi/tutustu-savoniaan/kansainvalisyys-savoniassa>

SOK MARA-KETJUNOHJAUS 2015. Raflaamo, Fransmanni Kuopio. Verkkosivu. [Viitattu 2015-11-11.] Saatavissa: <http://www.raflaamo.fi/fi/kuopio/fransmanni-kuopio-sh-puijonsarvi>

TAMPEREEN TEKNILLINEN YLIOPISTO 2015. Kysely- ja haastattelumenetelmät. Verkkosivu. [Viitattu 2015-10-07.]
Saatavissa: <http://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/kysely-ja-haastattelumenetelmat/>

TASKINEN, Teija 2007. Ammattikeittiöiden ruokatuotantoprosessit. 1. painos. Mikkeli: Interkopio Oy.

VILKKA, Hanna 2006. Tutki ja havainnoi. 1.-2. painos. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy.

VILKKA, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

VILKKA, Hanna ja AIRAKSINEN, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

YLIOPISTON APTEEKKI 2015. Gluteeniton ruokavalio. Verkkosivu. [Viitattu 2015-06-01.] Saatavissa:
<http://uniikki.fi/gluteeniton-ruokavalio/>

Haastattelu

Perehdytys:

Perehdyttätkö uudet työntekijät erityisruokavalioihin? Miten?

Omavalvonta:

Miten teillä on huomioitu gluteenittomuus omavalvontasuunnitelmassa?

Raaka-aineiden hankinta ja varastointi:

Mistä gluteenittomat tuotteet hankitaan?

Tuleeko tavarantoimittajilta todistus raaka-aineiden gluteenittomuudesta?

Tarkastetaanko, ovatko pakkaukset ehjiä?

Miten säilytätte gluteenittomat tuotteet keittiössä?

Ovatko pakkausmerkinnät näkyvillä?

Valmistus:

Valmistatteko gluteenittomia tuotteita alustaloppuun itse?

Onko käytössä vakioidut ruokaohjeet?

Onko käytössä erillinen tila gluteenittomien tuotteiden käsittelyyn?

Tarjoilu ja esillelaitto:

Miten gluteenittomat tuotteet erottavat gluteenipitoisista tuotteista seisovassa pöydässä?

Miten gluteenittomat tuotteet ovat esillä?

Palvelun laatu:

Miten toteutatte asiakkaiden toiveita?

Onko reseptit helppo muuntaa gluteenittomiksi?

Onko tarjolla paljon jo valmiiksi gluteenittomia tuotteita?

Minkälaista palautetta olette saaneet gluteenitonta ruokavaliota noudattavilta?

Vinkkejä:

Hyviä käytänteitä liittyen gluteenittomien tuotteiden

- Vastaanottoon
- Varastointiin
- Valmistukseen
- Esillepanoon
- Merkintöihin

Haastattelu gluteenitonta ruokavaliota noudattaville

Ikä?

Milloin keliakiasi on diagnosoitu?

Kuinka usein käyt syömässä ravintoloissa?

Matkustatko kotimaassa?

☐ Kyllä

Joudutko ottamaan omia eväitä mukaan?

Etsitkö tietoa lomakohteen ravintoloista ennakoon?

☐ En

Rajoittaako keliakiasi matkustamista kotimaassa?

Matkustatko ulkomailla?

☐ Kyllä

Otatko omia eväitä mukaan?

Etsitkö tietoa matkakohteesta ja sen ruokakulttuurista ennakoon?

☐ En

Rajoittaako keliakiasi matkustamista ulkomailla?

Vastaa seuraaviin kysymyksiin ajatellen ruokailua sekä kotimaassa että ulkomailla:

- Joudutko turvautumaan tarjoilijan apuun etsiessäsi gluteenitonta ruokaa ruokalistalta vai onko gluteenittomat tuotteet merkitty selkeästi?
- Oletko kohdannut työntekijöiden tietämättömyyttä ravintoloissa keliakian suhteen?
- Oletko pettynyt gluteenitonta ruokaa tarjoileviin ravintoloihin? Miksi?
- Oletko saanut oireita ravintolan ruoasta?
- Muita kokemuksia ravintolakäynneistä kotimaassa ja ulkomailla:

Opas ravintolalle ruoan gluteenittomuuden varmistamiseksi



Mitä on keliakia ja miten sitä hoidetaan?

Keliakia on elinikäinen sairaus, jonka ainoa hoitokeino on tarkka gluteeniton ruokavalio. Keliakiaa aiheuttavat valkuaisainetta eli gluteenia sisältävät viljat, joita ovat vehnä, ohra ja ruis. Gluteeni vaurioittaa keliakikon ohutsuolen limakalvoa sekä nukkarakennetta. Gluteenitonta ruokavaliota noudattamalla keliakiaa sairastavan suolinukka parantuu.

Keliakian yleisin oire on vatsavaivat, kuten vatsakipu, oksentelu, pahoinvointi, ruokahaluttomuus, ilmavaivat, suoliston kouristukset, vatsan turvotus ja ripuli. Sairaus voi ilmetä myös suoliston ulkopuolisina oireina, joita ovat mm. ihokeliakia, kiillelauriot hampaissa, suun limakalvojen muutokset sekä keskushermosto- ja niveloireet.

Keliakian hoitokeinona käytetään gluteenitonta ruokavaliota. Ravinnosta pitää poistaa elintarvikkeet, jotka sisältävät vehnää, ruista ja ohraa. Korvaavina tuotteina keliakikko voi käyttää gluteenittomia viljoja, joita ovat tattari, hirssi, riisi, maissi ja kaura. Myös täkkelysvalmisteet, jotka ovat tehty vehnästä, rukiista ja ohrasta ovat gluteenittomia. Osa kauratuotteista saattaa sisältää vehnäkontaminaatiota.

Gluteenittomat tuotteet jaetaan kahteen ryhmään:

Erittäin vähägluteeniset

- tuotteet saavat sisältää gluteenia enintään 100mg/kg
- sopivat useimmille keliakikoille.

Gluteenittomat

- tuotteet saavat sisältää gluteenia enintään 20mg/kg
- sopivat myös herkimmille keliakikoille.



Näin toimit keittiössä gluteenittomuuden varmistamiseksi

Raaka-aineiden hankinta ja varastointi:

- ✓ Käytä luotettavia tavarantoimittajia
- ✓ Pyydä tavarantoimittajalta todistus raaka-aineiden gluteenittomuudesta vastaanottotarkastuksen yhteydessä
- ✓ Tarkasta, että pakkaukset ovat ehjiä ja tuotteissa on asianmukaiset pakkausmerkinnät
- ✓ Säilytä gluteenittomat raaka-aineet erillisessä varastossa tai selkeästi merkityllä alueella, esimerkiksi ylähyllyllä
- ✓ Säilytä tuotteet alkuperäispakkauksissa tai kannellisissa astioissa
 - Mikäli alkuperäispakkaus rikkoontuu tai joudut siirtämään sen alkuperäispakkauksestaan, huolehdi, että pakkausmerkinnät ovat saatavilla

Valmistus:

- ✓ Käytä ruoanvalmistuksessa vakioituja ruokaohjeita
 - Jos ohjeista joudutaan poikkeamaan, ilmoita siitä koko henkilökunnalle
- ✓ Perehdytä uudet ja tilapäiset työntekijät gluteenittoman ruoanvalmistukseen
- ✓ Tunnistat gluteenittoman tuotteen helpoiten gluteeniton – merkinnästä tai gluteenittoman tuotteen merkistä
 - Muista, että kaikissa gluteenittomaan ruokavalioon sopivissa tuotteissa ei ole suoraa merkintää gluteenittomuudesta
- ✓ Tarkasta tuotteen ainesosien soveltuvuus keliaakikolle
 - Tutunkin tuotteen ainesosat saattavat muuttua
- ✓ Valmista gluteenittomat tuotteet omassa tilassa ja omilla työvälineillä
 - Mikäli tämä ei ole mahdollista, ole tarkka pintojen ja välineiden puhtaudesta
- ✓ Gluteenittomat tuotteet on hyvä valmistaa ennen gluteenipitoisten tuotteiden valmistusta, jotta vältetään kontaminaatiolta
- ✓ Huolehdi henkilökohtaisesta hygieniasta, sillä gluteenipitoinen jauhopöly saattaa kulkeutua vaatteiden ja käsien välityksellä
- ✓ Varmista uunien ja uunipeltien puhtaus valmistaessa gluteenittomia tuotteita
 - Älä paista yhtä aikaa samassa uunissa gluteenittomia ja gluteenipitoisia tuotteita, koska gluteenipitoista jauhopöly saattaa päätyä gluteenittomiin tuotteisiin
- ✓ Älä käytä samaa mitta-astiaa ensin vehnäjauhoihin ja sen jälkeen sokeriin, koska sokeri kontaminoituu
- ✓ Paista ranskanperunat eri rasvassa kuin vehnää sisältävät paneroidut tuotteet
- ✓ Jäähdytä gluteenittomat tuotteet erillään tavanomaisista tuotteista

Näin toimit salissa gluteenittomuuden varmistamiseksi

- ✓ Gluteenittomat tuotteet tulee merkitä selkeästi tarjoilutilanteessa
 - Merkitse gluteenittomat tuotteet esimerkiksi G-merkillä
- ✓ Järjestä esillelaitto niin, etteivät gluteenittomat tuotteet pääse sekoittumaan gluteenipitoisiin tuotteisiin
 - Gluteenittomat tuotteet voivat olla esillä omassa pöydässään
- ✓ Tarjoile gluteenittomat tuotteet omista tarjoiluastioista ja varaa niille omat tarjoiluottimet
- ✓ Ota selvää, mitkä tarjolla olevat tuotteet sopivat keliaakikoille
- ✓ Varaa gluteenittomille leiville oma leivänpaahdin ja leviterasia tai annosrasva kontaminaation välttämiseksi
- ✓ Laita gluteeniton leipä esille esimerkiksi linjaston ylätasolle tai sivupöydälle
- ✓ Huolehdi henkilökohtaisesta hygieniasta, sillä gluteenipitoinen jauhopöly saattaa kulkeutua vaatteiden ja käsien välityksellä

Muita vinkkejä

- ✓ Muista kärsivällisyys gluteenittomien tuotteiden käsittelyssä
- ✓ Noudata ohjeita
- ✓ Muista, että keliaakikko tarvitsee tietoja tuotteista terveytensä vuoksi
 - Ole aidosti kiinnostunut asiakkaan tarpeista
- ✓ Tee lista kaikista tarjolla olevista ruoista, josta näet helposti ruokien soveltuvuuden erityisruokavalioihin ja allergioihin
- ✓ Gluteenittomien tuotteiden selkeä merkittäminen helpottaa asiakkaan ravintolassa asiointia sekä henkilökunnan työskentelyä



Sallitut ja kielletyt ruoka-aineet keliaakikolle:

SALLITUT RUOKA-AINEET KELIAAKIKOILLE	
Elintarvikeryhmä:	Sallitut
Vilja- ja valmisteet	Kaurasta, riisistä, maissista ja hirssistä tehdyt jauhot, suurimot ja leseet Saago-, tapioka-, amarantti- ja kvinoatuotteet Maissi- ja perunatärkkelys, gluteenittomat kastikesuurusteet, arrowjuurijauhe Gluteenittomat ja luontaisesti gluteenittomat jauhoseokset Gluteeniton korppujauho, gluteenittomat talkkunat Gluteenittomat pastat Maissihiutaleet, riisimurot, gluteenittomat myslit Gluteenittomat leivonnaiset ja leivät Kuituvalmisteet: mm. omenan-, pellavan- ja sokerijuurikkaankuitu
Peruna, vihannekset ja juurekset	Sellaisenaan, useimmat valmisruoat ja puolivalmisteet
Maito	Sellaisenaan, mutta laktoosi-intoleranssissa käytetään vähälaktoosisia tai laktoosittomia tuotteita
Marjat ja hedelmät	Sellaisenaan, useimmat valmisteet
Liha, kana, kala, muna ja makkara	Sellaisenaan, useimmat leikkeleet ja makkarat
Juomat	Useimmat mehut ja virvoitusjuomat Gluteeniton olut
Muut	Gluteenittomat liemikuutiot Gluteeniton lakritsi, marmeladi, monet suklaat ja makeiset Gluteeniton ketsuppi ja sinappi Soija kastike

KIELLETYT RUOKA-AINEET KELIAAKIKOILLE	
Elintarvikeryhmä:	Kielletyt
Vilja- ja valmisteet	<p>Vehnästä, rukiista ja ohraa tehty leivät, jauhot, hiutaleet, suurimot, leseet</p> <p>Valmiit jauhoseokset</p> <p>Vehnää, ruista, ohraa tai spelttiä sisältävät tuotteet</p> <p>Pastat, riisiseokset (kuten riisi-ohra, riisi-ruis)</p> <p>Puuro- ja vellijauheet</p> <p>Korppu- ja blinijauhot</p> <p>Couscous, bulgur</p> <p>Ohratärkkelys</p> <p>Talkkunajauhot, maltaat</p>
Peruna, vihannekset ja juurekset	Vehnää, ruista ja ohraa sisältävät valmisruoat ja puolivalmisteet (esim. suurusteissa)
Maito	<p>Vohvelia sisältävät jäätelöt</p> <p>Mysliä sisältävät jogurtit</p>
Marjat ja hedelmät	Vehnää, ruista ja ohraa sisältävät jälkiruoat ja leivonnaiset (esim. marjapuurot, piirakat ja kakut)
Liha, kana, kala, muna ja makkara	<p>Korppujauhoja sisältävät valmisruoat (esim. pyörykät ja murekkeet)</p> <p>Korppujauhoilla leivitetty puolivalmisteet (esim. kalapaukot)</p> <p>Kastikkeet, jotka saostettu gluteenia sisältävillä jauhoilla</p> <p>Säilykkeet, joissa gluteenia sisältäviä jauhoja</p> <p>Ryyni- ja mustamakkara</p>
Juomat	Olut, kotikalja, pilsneri ja sahti
Muut	<p>Valmisruoat, joissa gluteenia sisältäviä viljoja</p> <p>Makeiset ja suklaa, jotka sisältävät keksiä tai lakritsia, jotkin toffeet ja salmiakit</p> <p>Liemikuutiot, jotka sisältävät gluteenia</p> <p>Mallasuute</p> <p>Maustekastikkeet, jotka sisältävät gluteenia</p> <p>Mämmi</p>

Oppaassa käytetyt lähteet:

Tämä opas on synteesi opinnäytetyöstä ”Gluteenitonta turvallisesti - Opas ravintolalle ruoan gluteenittomuuden varmistamiseksi” ja siinä käytetyistä lähteistä.

Kansikuva: VILJA-ALAN YHTEISTYÖRYHMÄ 2015. Viljaviesti. Verkkojulkaisu. [Viitattu 2015-09-03.] Saatavissa:
http://www.vyr.fi/www/fi/kuvat/viljaviesti/2015_36/Kaura_kuva.jpg

Kuva sivulla 2: HYVÄ TERVEYS 2012. Gluteeni – Vihollinenko? Verkkojulkaisu. [Viitattu 2012-02-16.] Saatavissa:
http://static-sls.aws.sanomacloud.net/hyvaterveys.fi/s3fs-public/styles/medium_main_image_no_upscale/public/wysiwyg_images/blog_full_8ae67keliakia_0.jpg?itok=2yAg5ynr

Kuva sivulla 4:TERVE.FI 2015. Keliakia vaivaa yllättävän useaa. Verkkojulkaisu. [Viitattu 2014-11-18.] Saatavissa:
http://www.terve.fi/sites/default/files/styles/medium/public/media/RAVINTO_JA_PAINONHALLINTA_uusi/Ravinto/vilja_leipa_keliakia_101505236.jpg?itok=H-4hJOyc

Taulukot sivuilla 5 ja 6: IMMONEN, Irja, LAAKSONEN, Stina, LATTU, Leena, REUNASALO, Terhi, SINISALO, Laura ja VÄLIMÄKI, Pauli A. 2010. Erityisruokavalioiden valmistus ammattikeittiössä. 2. painos. Helsinki: WSOYpro OY.